



TUGAS AKHIR - KS 141501

**PENGEMBANGAN MODEL PRIORITISASI
LAYANAN PUBLIK ONLINE BERDASARKAN
PROSES PENGEMBANGAN KEPUTUSAN
MANAJEMEN PORTFOLIO APLIKASI OLEH
BAPPEKO, DINKOMINFO, & KEPALA DAERAH
(Studi Kasus : Kota Surabaya)**

TANTRI GUNARNI S
NRP 5212 100 053

Dosen Pembimbing
Tony Dwi Susanto, ST, MT, Ph.D
Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc

DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI
Fakultas Teknologi Informasi & Komunikasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2018

TUGAS AKHIR - KS141501

**PENGEMBANGAN MODEL PRIORITISASI
LAYANAN PUBLIK ONLINE BERDASARKAN
PROSES PENGEMBANGAN KEPUTUSAN
MANAJEMEN PORTFOLIO APLIKASI OLEH
BAPPEKO, DINKOMINFO, & KEPALA DAERAH
(Studi Kasus : Kota Surabaya)**

Tantri Gunarni S
5212 100 053

Dosen Pembimbing
Tony Dwi Susanto, ST, MT, Ph.D
Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc

DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI
Fakultas Teknologi Informasi & Komunikasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2018

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGEMBANGAN MODEL PRIORITISASI
LAYANAN PUBLIK ONLINE BERDASARKAN
PROSES PENGEMBANGAN KEPUTUSAN
MANAJEMEN PORTFOLIO APLIKASI OLEH
BAPPEKO, DINKOMINFO, & KEPALA
DAERAH
(Studi Kasus : Kota Surabaya)**

TUGAS AKHIR

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada
Departemen Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi & Komunikasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

Tantri Gunarni S
5212 100 053

Surabaya, Januari 2018

Plh Kepala
DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI

Edwin Riksakomara, S.Kom, MT.

NIP 196907252003121001



LEMBAR PERSETUJUAN

PENGEMBANGAN MODEL PRIORITISASI LAYANAN PUBLIK ONLINE BERDASARKAN PROSES PENGEMBANGAN KEPUTUSAN MANAJEMEN PORTFOLIO APLIKASI OLEH BAPPEKO, DINKOMINFO, & KEPALA DAERAH (Studi Kasus : Kota Surabaya)

TUGAS AKHIR

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada
Departemen Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi & Komunikasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

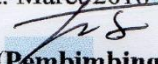
Oleh:

Tantri Gunarni S
5212 100 053


Disetujui Tim Penguji:

Tanggal Ujian: Desember 2017
Periode Wisuda: Maret 2018

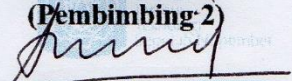
Tony Dwi Susanto, ST, MT, Ph.D


(Pembimbing 1)

Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc


(Pembimbing 2)

Sholih, S.T, M.Kom, M.SA


(Penguji 1)

Bekti Cahyo Hidayanto, S.Si., M.Kom.


(Penguji 2)

**PENGEMBANGAN MODEL PRIORITISASI
LAYANAN PUBLIK ONLINE BERDASARKAN
PROSES PENGEMBANGAN KEPUTUSAN
MANAJEMEN PORTFOLIO APLIKASI OLEH
BAPPEKO, DINKOMINFO, & KEPALA DAERAH
(Studi Kasus : Kota Surabaya)**

Nama Mahasiswa : Tantri Gunarni S
NRP : 5211100053
Jurusan : Sistem Informasi FTIK-ITS
Dosen Pembimbing 1 : Tony Dwi Susanto, ST, MT, Ph.D
Dosen Pembimbing 2 : Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc

ABSTRAK

Berkembangnya Teknologi Informasi membuat Pemerintah Kota Surabaya memiliki keinginan peningkatan pada tingkat layanan publik yang dimilikinya, dengan kondisi tersebut Pemerintah Kota Surabaya menentukan untuk terintegrasinya layanan publik yang bersifat offline menjadi online. Layanan publik online tersebut diintegrasikan melalui portal Surabaya Single Window (SSW). Layanan public tersebut digunakan untuk memudahkan warga kota surabaya maupun warga asing dapat merasakan manfaat yang di berikan oleh portal Surabaya Single Window (SSW). Akan tetapi dalam terintegrasinya system tersebut masih terdapat beberapa layanan publik offline yang belum menjadi online. Hal ini menjadikan target bagi Pemerintah Kota Surabaya untuk mengonlinekan layanan public offline. Aktivitas yang di kerjakan, disebut pengelolaan manajemen portfolio aplikasi, aktivitas tersebut telah dilaksanakan oleh Bappeko dan Dinkominfo selaku instansi Pemerintah Kota Surabaya. Kondisi tersebut, menjadikan Bappeko dan Dinkominfo berinisiatif untuk adanya peningkatan pengawasan melalui Kepala Daerah yang nantinya pengambilan faktor keputusan prioritas.

Oleh sebab itu target yang dimiliki Pemerintah Kota Surabaya yaitu kebutuhan untuk memprioritaskan kepentingan beberapa layanan publik offline menjadi online, dilakukan dengan menghasilkan metode seleksi dan prioritasasi portfolio aplikasi layanan publik berbasis online. Untuk mendapatkan hasil luaran terdapat proses yang harus dilakukan yaitu Application Portofolio Management dan di lanjutkan dengan menyelaraskan kerangka seleksi proyek yang akan digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini. Dengan menggunakan dasar manajemen portfolio aplikasi yaitu model prioritasasi akan menjadi bentuk pertimbangan kebutuhan organisasi yang di gambarkan melalui kondisi exsisting. Model prioritasasi baru yang akan dihasilkan akan didukung dengan perangkat penilaian yang di rekomendasikan untuk pihak Pemerintah Kota Surabaya. Hasil dari penilaian tersebut digunakan sebagai bentuk seleksi dengan implementasi model prioritasasi.

Tugas akhir ini di harapkan dapat menghasilkan sebuah perkembangan metode prioritasasi portfolio aplikasi layanan publik berbasis online yang telah dikembangkan. Dengan menghasilkan metode baru, metode tersebut dapat digunakan sebagai refrensi atau acuan bagi Pemerintah Kota Surabaya.

Kata Kunci : Model Prioritasasi, layanan publik online, pengambilan keputusan, Aplikasi Manangement Portfolio

**DEVELOPMENT OF PUBLIC ONLINE
PRIORITIZATION MODELS BASED ON
DECISION DEVELOPMENT PROCESS OF
PORTFOLIO APPLICATION MANAGEMENT
BAPPEKO, DINKOMINFO, & MAYOR
(Study Case :City of Surabaya)**

Nama Mahasiswa : Tantri Gunarni S
NRP : 5211100053
Jurusan : Sistem Informasi FTIK-ITS
Dosen Pembimbing 1 : Tony Dwi Susanto, ST, MT, Ph.D
Dosen Pembimbing 2 : Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc

ABSTRACT

The development of Information Technology makes Surabaya City Government has an increasing desire at the level of its public services, with the condition of Surabaya City Government determines for the integration of public services that are offline to be online. The online public services are integrated through Surabaya Single Window (SSW) portal. Public service is used to facilitate surabaya city residents and foreigners can feel the benefits provided by the portal Surabaya Single Window (SSW). However, in the integrated system there are still some offline public services that are not online. This makes the target for Surabaya City Government to mengonlinekan public service offline. Activities that are done, called management portfolio management applications, these activities have been implemented by Bappeko and Dinkominfo as an agency of Surabaya City Government. These conditions, making Bappeko and Dinkominfo initiative for an increase in supervision through the Regional Head who will take the factor of prioritization decision.

Therefore, the target of Surabaya City Government is the need to prioritize the interests of some offline public services to be online, done by producing the method of selection and

prioritization of portfolio of online service-based services. To get the outcome there is a process that must be done that is Application Portfolio Management and in proceed by aligning the project selection framework to be used as a reference in this research. By using the basis of application portfolio management, the prioritization model will be a form of consideration of the organization's needs in describing through existing conditions. The new prioritization model to be generated will be supported by the recommended rating tool for the Surabaya City Government. The results of the assessment are used as a form of selection with the implementation of the prioritization model.

This final project is expected to result in a development of portfolio prioritization method of online service-based online services that have been developed. By producing a new method, the method can be used as reference or reference for Surabaya City Government.

Keywords: Priority Model, online public service, decision making, Manangement Portfolio Application

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan pada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan buku tugas akhir dengan judul:

**PENGEMBANGAN MODEL PRIORITISASI LAYANAN
PUBLIK ONLINE BERDASARKAN PROSES
PENGEMBANGAN KEPUTUSAN MANAJEMEN
PORTFOLIO APLIKASI OLEH BAPPEKO,
DINKOMINFO, & KEPALA DAERAH
(Studi Kasus : Kota Surabaya)**

Pada kesempatan ini, saya ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, arahan, bantuan, dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini, yaitu kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir tepat waktu.
2. Orangtua penulis yang telah mendoakan dan senantiasa mendukung penulis, kakak penulis (Fuad Benardi) yang mendukung dan mengarahkan penulis dan yang selalu memberikan semangat melalui keceriaannya.
3. Tony Dwi Susanto, ST, MT,Ph.D dan Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk mendukung dan membimbing dalam penyelesaian tugas akhir penulis.
4. Bapak Bakti Cahyo Hidayanto, S.Si., selaku dosen wali yang telah memberikan pengarahan selama penulis menempuh masa perkuliahan dan penelitian tugas akhir.
5. Pak Hermono, selaku admin laboratoriu MSI yang membantu penulis dalam hal administrasi penyelesaian tugas akhir.
6. Para dosen jurusan Sistem Informasi.
7. Bapak M. Ali Rakhmadi, S.Kom, Mardi Brilian Saleh, S.Kom, Agus Ulum Mulyo, S.Kom, M.T staff Bappeko

dan Diskominfo Pemerintah Kota Surabaya dan Tim peneliti salah satunya Ari Cahaya P, S.Kom yang turut membantu dalam penyelesaian tugas akhir penulis.

8. Sahabat-sahabat penulis: Ilmas, Putri larasati, Wahyu prayoga dan Mbak Asa yang telah menyemangati dan menemani sampai tugas akhir selesai.
9. Teman-teman Lab MSI dan SOLARIS yang tidak dapat disebutkan namanya semua, terima kasih telah memberi semangat dan mendukung untuk segera menyelesaikan tugas akhir.
10. Pihak-pihak lain yang telah mendukung dan membantu dalam kelancaran penyelesaian tugas akhir.

Penyusunan laporan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saya menerima adanya kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga buku tugas akhir ini dapat memberikan manfaat pembaca.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan.....	5
1.5. Manfaat.....	5
1.6. Relevansi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Studi Sebelumnya	7
2.2 Dasar Teori	9
2.2.1 Model Prioritasi Aplikasi.....	9
2.2.2 Model Prioritasi oleh Maya Previana	10
2.2.3 Model Prioritasi oleh Soetjipto.....	15
2.2.4 Proses Decision-making berdasarkan APM	24
2.2.5 Metode penilaian dengan metode kualitatif.....	31
2.2.6 Kerangka penilaian dengan metode QSPM.....	34
2.2.7 Pemerintah Kota Surabaya	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	51
3.1 Tahap Perancangan.....	52
3.2 Tahap Analisis	53

3.3 Tahap Implementasi	54
3.3.1 Mengembangkan Pembobotan Model Prioritisasi	54
3.3.2 Memprioritaskan Hasil Penilaian Dari Model Prioritisasi ..	55
3.4 Tahap Hasil & Pembahasan.....	56
3.4.1 Membandingkan Model Prioritisasi.....	56
3.4.2 Menyusun Dokumen Akhir	56
BAB IV PERANCANGAN.....	57
4.1 Pembuatan Mengidentifikasi Pengembangan Model Prioritisasi	57
4.1.1 Kajian Dokumen	57
4.1.2 Pengumpulan Data Pengembangan Model Prioritisasi	58
4.2 Menganalisis Pengembangan Kriteria Model Prioritasi.....	67
4.2.1 Kajian Dokumen	67
4.2.2 Pengumpulan Data Pengembangan Kriteria Model Prioritisasi	68
4.3 Mengembangkan Pembobotan Modal Prioritisasi	73
4.3.1 Tujuan Wawancara	74
4.3.2 Panduan Pertanyaan Wawancara	75
4.3.3 Pengujian perangkat penilaian	76
4.4 Memprioritaskan Hasil Penilaian Dari Model Prioritisasi	76
4.5 Menginterpretasikan Model Prioritisasi	77
4.6 Menyusun Dokumen Akhir	78
BAB V IMPLEMENTASI	79
5.1 Mengidentifikasi Pengembangan Model Prioritisasi	79
5.1.1 Kajian Dokumen	79
5.1.2 Pengumpulan Data Pengembangan Model Prioritisasi	80
5.2 Menganalisis Pengembangan Kriteria Model Prioritisasi.....	85
5.3 Mengembangkan Pembobotan Modal Prioritisasi	87
5.3.1 Hasil Wawancara	87

5.3.2 Perbandingan pengembangan prioritas layanan publik perangkat penilaian dengan Quantitative Strategic Planning Matrix	92
5.4 Bentuk Proses Prioritasi Layanan Publik berbasis Online Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya	100
5.4.1 Bentuk proses prioritas layanan publik berbasis online.....	101
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN	117
6.1 Manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online kekinian di Pemerintah Kota Surabaya	117
6.1.1 Alur manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online dengan kondisi kekinian	123
6.1.2 Isu lokalitas dalam pengembangan alur manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online kondisi kekinian ...	141
6.2 Rekomendasi pengembangan alur manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online untuk Pemerintah Kota Surabaya.....	144
6.2.1 Pengumpulan data	147
6.2.2 Seleksi dan Prioritasi layanan Publik administratif	153
6.3 Hasil Pengembangan Prioritasi Layanan Publik Berbasis Online	166
6.3.1 Jumlah Layanan publik Administratif	166
6.3.2 Penilaian aspek strategis	169
6.3.3 Penilaian aspek teknis.....	194
6.3.4 Penilaian aspek kepala daerah	218
6.3.5 Penilaian prioritas gabungan 3 aspek	241
6.3.6 Normalisasi rekomendasi perangkat penilaian prioritas	243
6.4 Proses perbandingan hasil prioritas layanan publik dengan rekomendasi perangkat gabungan dengan hasil prioritas metode QSPM.....	243
6.4.1 Rekomendasi perangkat gabungan	244
6.4.2 Prioritasi dengan metode QSPM	244
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN.....	247

7.1. Kesimpulan..... 247

7.2. Saran 248

DAFTAR PUSTAKA..... 249

BIODATA PENULIS..... 253

DAFTAR GAMBAR

Gambar 0.1 Kerangka APM Oleh Simon et.al	25
Gambar 0.2 Proses dalam Pengumpulan Data	27
Gambar 0.3 Alur analisis data dalam Metode Kualitatif	33
Gambar 0.1 Diagram Metodologi Pengerjaan Penelitian	51
Gambar 0.1 Obyek Partisipan.....	67
Gambar 0.1 Sintesis Kerangka	86
Gambar 0.2 Proses keseluruhan prioritas layanan publik berbasis online	101
Gambar 0.3 Deskripsi aktivitas prioritas layanan publik berbasis online	104
Gambar 0.4 Proses penilaian prioritas aspek teknis (Diskominfo).....	106
Gambar 0.5 Proses penilaian prioritas aspek kepala daerah	108
Gambar 0.6 Proses penilaian prioritas gabungan (3 aspek)	110
Gambar 0.7 proses prioritas layanan publik dengan metode QSPM dan perbandingan hasil prioritas rekomendasi perangkat penilaian gabungan (3 aspek)	112
Gambar 0.1 Alur mekanisme pengembangan aplikasi pada e-Government	122
Gambar 0.2 Rekomendasi alur manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online	146
Gambar 0.3 proses alur manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online di Pemerintah Kota Surabaya	147
Gambar 0.4 Detail tahapan proses pengumpulan data	148
Gambar 0.5 Detail tahapan proses seleksi dan prioritas	154
Gambar 0.6 Proses eksekusi portfolio dan pengawasan	164

Halaman Ini Sengaja Dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 0.1 Penelitian Sebelumnya	7
Tabel 0.2 Layanan Publik Online Periode 2014-2015.....	42
Tabel 0.1 Deskripsi perancangan kajian dokumen identifikasi pengembangan model prioritas.....	57
Tabel 0.2 Deskripsi perancangan pengumpulan data identifikasi pengembangan model prioritas.....	58
Tabel 0.3 Deskripsi tujuan focus group discussion	60
Tabel 0.4 Deskripsi panduan pertanyaan <i>focus group discussion</i> ...	61
Tabel 0.5 Kajian Dokumen Pengembangan Kriteria Model Prioritas.....	68
Tabel 0.6 Diskripsi Sintesis Kerangka Pengumpulan Data Pengembangan Kriteria Model Prioritas.....	69
Tabel 0.1 Bahan Identifikasi Pengembangan Model Prioritas.....	79
Tabel 0.2 Teori Pendukung Pengembangan Model Prioritas.....	79
Tabel 0.3 Kajian Dokumen Mengidentifikasi Pengembangan Model Prioritas.....	80
Tabel 0.4 Peserta Focus Group Discussion	80
Tabel 0.1 Tahapan pengumpulan jumlah layanan publik di SKPD	123
Tabel 0.2 Tahapan aktivitas prioritas layanan publik aspek strategi	124
Tabel 0.3 Tahapan proses prioritas layanan publik aspek strategi	125
Tabel 0.4 Tahapan Aktivitas prioritas layanan publik aspek teknis	127
Tabel 0.5 Tahapan proses prioritas layanan publik aspek teknis..	128
Tabel 0.6 Tahapan proses prioritas layanan publik aspek kepala daerah	131
Tabel 0.7 Tahapan proses prioritas gabungan (3 aspek)	132
Tabel 0.8 Proses pengelompokan kondisi kekinian (existing) kedalam proses APM.....	135
Tabel 0.9 pertimbangan pemetaan pengembangan aplikasi pada tahapan APM.....	138
Tabel 0.10 Detail informasi berdasarkan hasil sintesis kerangka dan modifikasi dengan kultur organisasi	149
Tabel 0.11 Penjabaran tahapan proses pengumpulan data	151
Tabel 0.12 informasi dalam proses seleksi dan prioritas	155
Tabel 0.13 penjabaran tahapan proses seleksi dan prioritas portfolio	157
Tabel 0.14 Penjelasan proses eksekusi dan pengawasan	165

Tabel 0.15 SKPD yang memiliki layanan publik administratif	166
Tabel 0.16 Daftar SKPD yang layanan publik administratifnya diambil alih oleh Pemerintah Pusat	167
Tabel 0.17 Daftar perubahan nama dan pergantian penanggung jawab SKPD	168
Tabel 0.18 hasil penilaian layanan dalam kriteria sifat layanan publik	170
Tabel 0.19 Hasil penilaian layanan dalam kriteria Kesesuaian dengan prioritas pembangunan Kota	172
Tabel 0.20 cara penilaian setiap layanan dalam kriteria kesiapan penyedia layanan	174
Tabel 0.21 cara menilaia setiap layanan dalam kriteria kategori jumlah permintaan layanan	176
Tabel 0.22 hasil dari beberapa penilaian setiap layanan	178
Tabel 0.23 cara penilaian masing-masing layanan	180
Tabel 0.24 hasil dari penilaian setiap layanan dalam kriteria adanya permintaan dari SKPD pemilik layanan	182
Tabel 0.25 hasil prioritas dengan aspek strategis	183
Tabel 0.26 hasil dari penilaian setiap layanan dalam kriteria jenis pengembangan aplikasi dari SKPD	195
Tabel 0.27 hasil penilaian dari masing-masing layanan publik dengan kriteria kompleksitas aplikasi	197
Tabel 0.28 hasil penilaian di beberapa layanan publik dengan kriteria potensi integrasi	200
Tabel 0.29 hasil penilaian setiap layanan pada kriteria ketersediaan fungsional SI/TI di masing-masing SKPD	202
Tabel 0.30 hasil dari penilaian layanan publik dengan kriteria ketersediaan teknologi yang dibutuhkan	204
Tabel 0.31 hasil penilaian layanan publik dalam kriteria ketersediaan TI	205
Tabel 0.32 hasil penilaian layanan publik berdasar kriteria efisiensi pengembangan	206
Tabel 0.33 hasil prioritas dengan aspek teknis	207
Tabel 0.34 penjelasan mengenai hasil penilaian layanan publik dengan kriteria layanan yang memiliki potensi KKN	219
Tabel 0.35 hasil penilaian layanan publik dengan kriteria layanan dasar dan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat	221
Tabel 0.36 penjelasan mengenai hasil penilaian layanan publik dengan kriteria layanan yang membutuhkan dilaksanakan oleh lebih dari 1 SKPD	223

Tabel 0.37 penjelasan mengenai hasil penilaian layanan publik dengan kriteria layanan yang membutuhkan ketelitian.	226
Tabel 0.38 penjelasan mengenai hasil penilaian layanan publik dengan kriteria yang dapat memathkan birokrasi yang panjang	228
Tabel 0.39 hasil prioritasi dengan aspek kepala daerah.....	230
Tabel 0.40 hasil prioritasi layanan publik non SSW dengan menggunakan QSPM.....	242
Tabel 0.41 hasil beberapa layanan public yang terintegrasi dengan SSW (online) dari prioritasi dengan menggunakan QSPM	242

Halaman Ini Sengaja Dikosongkan

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan akan dijelaskan proses indentifikasi masalah penelitian pada tugas akhir.

1.1. Latar Belakang

Pada tahun 2009, Pemerintah Kota Surabaya memiliki keinginan untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan publik pada masyarakat. Peningkatan tersebut dilakukan melalui pengintegrasian aplikasi layanan publik berbasis online, salah satunya ialah Surabaya Single Window (SSW). Layanan publik yang ada di Pemerintah Kota Surabaya sebanyak 282 layanan publik, hanya 70 layanan publik yang telah di online tersebut. Dapat di simpulkan bahwa, tidak semua layanan public tersebut telah di online kan. Terjadinya kondisi tersebut, karena Pemerintah Kota Surabaya memiliki kesulitan untuk mengetahui layanan publik online mana yang harus di kembangkan maupun diintegrasikan kepada portal Surabaya Single Window (SSW) [1].

Kesulitan yang terjadinya di Pemerintah Kota Surabaya untuk melakukan meng online kan, yaitu: dengan meningkatnya kebutuhan Teknologi Informasi tersebut, karena meningkatnya pengeluaran organisasi untuk melakukan investasi di sektor Teknologi Informasi dan juga menghindari terjadinya besarnya nilai investasi Teknologi Informasi, yang tidak diimbangi dengan manfaat atau sumber daya manusia yang ada di Pemerintah Kota Surabaya [2]. Terjadinya kesulitan tersebut menjadikan Pemerintah Kota Surabaya harus melakukan seleksi dan prioritasasi layanan public berbasis online.

Pemerintah Kota Surabaya melakukan prioritasasi layanan publik, tersebut dilakukan untuk menjadikan layanan publik yang masih offline menjadi online. Prioritasasi layanan publik

tersebut tercakup dalam Perancangan IT Master Plan yang dilakukan oleh pihak Bappeko. Di dalam Perencanaan IT Master Plan terdapat 3 bagian perancangan pembangunan Kota Surabaya, yaitu: perencanaan jangka pendek (terdapat pada dokumen RKPD), jangka menengah (terdapat pada dokumen RPJMD) dan jangka panjang (terdapat pada dokumen RPJPD). Prioritisasi layanan publik berbasis online mengacu kepada perencanaan RPJMD 2010-2015 dan RPJMD 2016-2020. Setiap dokumen RPJMD 2010-2015 dan RPJMD 2016-2020 memiliki target pencapaian oleh masing-masing SKPD. . Target yang di jelaskan pada dokumen RPJMD 2010-2015 untuk melakukan prioritisasi layanan publik, yaitu dapat menghasilkan 25 layanan dan menjadikan 5 layanan dengan nilai tertinggi per-tahun. Sedangkan pada dokumen RPJMD 2016-2020 menargetkan aplikasi yang di onlinekan pada tahun 2016 sebanyak 46% layanan yang di online kan. Pada tahun 2012 layanan publik yang telah di online hanya 58 layanan dan sisanya masih offline. Maka, untuk mencapai keinginan prioritisasi yang maksimal dan sesuai dengan target Pemerintah Kota Surabaya harus meng online kan sebanyak 27 layanan public berbasis online [3] [4].

Manajemen Portfolio Prioritisasi layanan publik berbasis online di lingkup pemerintahan yang pernah dilakukan oleh Bappeko dan Dinkominfo, dimana implementasi tersebut dilakukan oleh peneliti pertama yaitu Maya Previana (2015) dan penelitian ke 2 oleh Soetjipto (2016). Lingkup dari penelitian terdahulu tidak jauh berbeda. Penelitian yang dilakukan Maya Previana menjelaskan mengenai Pembuatan metode Seleksi dan Prioritisasi Portfolio Aplikasi Layanan Publik berbasis Online sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Soetjipto menjelaskan mengenai Pengembangan e-Government Application Prioritisasi dan Target Model. Di setiap penelitian memiliki kekurangan yang berbeda-beda.

Dengan terdapatnya keterbatasan dari penelitian terdahulu maka, dalam penelitian ini akan melakukan pembaruan dengan

menjadikan kekurangan dalam penelitian terdahulu menjadi salah satu informasi yang akan di jelaskan dalam penelitian ini. Penelitian ini akan menjadi pengembangan dari penelitian sebelumnya dengan pengembangan model prioritas layanan publik online berdasarkan proses pengembangan keputusan manajemen portfolio aplikasi oleh bappeko, dinkominfo & kepala daerah dan mempertimbangkan aspek Kepala Daerah (Walikota Surabaya) sebagai salah satu pertimbangan pengambilan keputusan prioritas layanan publik berbasis online. Dengan melihat gaya kepemimpinan project manager yang menggunakan model kompetensi intelektual, emosional dan managerial (IQ, EQ dan MQ) dapat mendukung kesuksesan pada Management Portfolio Aplikasi di lingkup Pemerintahan [5].

Terdapatnya pengambilan keputusan pengembangan prioritas layanan publik berbasis online yang dilakukan oleh Kepala Daerah, Bappeko dan Diskominfo, maka dalam prioritas akan adanya rekomendasi perangkat penilaian layanan publik administratif yang akan dilakukan oleh 3 aspek tersebut. Untuk mencapai target yang telah ditentukan, Pemerintah Kota Surabaya mengambil keputusan bahwa harus adanya prioritas gabungan (3 aspek). Adanya prioritas kembali yang dilakukan oleh peneliti yaitu prioritas dengan menggunakan metode QSPM (Quantitative Strategic Planning Matrix). Kemudian hasil dari masing-masing prioritas akan dibandingkan. Tujuan dari perbandingan ini adalah mengevaluasi perangkat atau metode mana yang baik dan sesuai untuk melakukan prioritas layanan publik berbasis online di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

Prioritas QSPM (Quantitative Strategic Planning Matrix) sendiri prioritas dengan menggunakan strategi yang disesuaikan dengan kondisi perusahaan. Dalam study kasus ini, yaitu Pemerintah Kota Surabaya memiliki strategi yang terdapat pada dokumen RPJMD pada bagian indikasi rencana program prioritas pembangunan, strategi tersebut dapat

digunakan dalam prioritas QSPM. Dimana strategi tersebut akan diselaraskan dengan layanan publik administratif untuk menghasilkan nilai akhir pada prioritas QSPM tersebut. QSPM sendiri memiliki kelebihan, yaitu para penyusun strategi dapat mengamati secara bersamaan untuk mengintegrasikan faktor-faktor eksternal dan internal yang relevan ke dalam proses pengambilan keputusan yang dapat mempengaruhi keputusan-keputusan strategi, meningkatkan probabilitas diperolehnya keputusan strategi akhir yang terbaik bagi organisasi. Meskipun demikian, QSPM memiliki kelemahan berupa selalu membutuhkan penilaian intuitif dan asumsi para ahli.

1.2. Perumusan Masalah

Rumusan permasalahan dalam tugas akhir ini adalah:

1. Pengembangan model prioritas layanan publik berbasis online mana yang akan diberikan kepada Pemerintah Kota Surabaya:
 - a. Hasil dari identifikasi model prioritas layanan publik berbasis online di Pemerintah Kota Surabaya
 - b. Hasil dari kriteria model prioritas layanan publik berbasis online di Pemerintah Kota Surabaya
 - c. Hasil dari pembobotan model prioritas layanan publik berbasis online di Pemerintah Kota Surabaya
2. Hasil dari prioritas berdasarkan model prioritas di lingkup Pemerintah Kota Surabaya
3. Perbandingan hasil perangkat rekomendasi perangkat gabungan dengan hasil prioritas dengan metode QSPM.

1.3. Batasan Masalah

Batasan permasalahan dalam tugas akhir ini adalah:

1. Obyek yang digunakan sebagai tempat penelitian adalah Pemerintah Kota Surabaya.

2. Pendekatan yang dilakukan untuk manajemen portfolio adalah pengembangan model prioriasi layanan publik berbasis online.
3. Kriteria yang digunakan dalam model prioritisasi yaitu dari referensi yang disesuaikan dengan kondisi lingkungan Pemerintahan Kota Surabaya.
4. Prioritisasi terhadap aplikasi yang dilakukan hanya sebatas tahap pengujian dengan perangkat penilaian.
5. Data yang digunakan di peroleh dari instansi internal Bappeko dan Dinkominfo Pemerintah Kota Surabaya dan sumber setuju oleh pihak-pihak yang terkait.

1.4. Tujuan

Tujuan dari pengerjaan tugas akhir ini adalah:

1. Menghasilkan rekomendasi pengembangan model prioritasi layanan publik berbasis online untuk Pemerintah Kota Surabaya.
2. Mengetahui pengembangan model penilaian aplikasi untuk perioritasi layanan publik berbasis online dilingkungan pemerintahan.
3. Mengetahui hasil prioritisasi berdasarkan model prioritisasi layanan publik berbasis online.
4. Mengetahui hasil pengembangan keputusan manajemen portfolio aplikasi oleh Bappeko, Dinkominfo dan Kepala Daerah (Walikota).

1.5. Manfaat

Manfaat yang diberikan dengan adanya tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pengetahuan mengenai pengembangan model prioritisasi layanan publik berbasis online dilingkup Pemerintahan Kota Surabaya.
2. Memberikan refrensi mengenai pengembangan model prioritisasi layanan publik berbasis online.

3. Memberikan pengetahuan dalam bidang menentukan Decision making untuk menghasilkan model prioritas layanan publik berbasis online.
4. Memberikan mengenai gambaran penerapan pengembangan model prioritas layanan publik berbasis online.

1.6. Relevansi

Tugas akhir ini berkaitan dengan mata kuliah Manajemen Layanan Teknologi Informasi (MLTI) dan Manajemen Pengadaan dan Investasi TI (MITI). Tugas akhir ini masuk ke dalam bidang minat pada laboratorium Manajemen Sistem Informasi (MSI) Jurusan Sistem Informasi ITS.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Sebelum melakukan penelitian tugas akhir, penulis melakukan tinjauan pustaka atau landasan pendukung terhadap tulisan dari beberapa penelitian sebelumnya yang sesuai dengan tema yang diambil. Dan dibawah ini merupakan rincian hasil yang didapatkan :

2.1 Studi Sebelumnya

Penulis melakukan tinjauan terhadap tulisan dari beberapa penelitian sebelumnya yang sesuai dengan tema yang diambil. Hasil tinjauan tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 0.1 Penelitian Sebelumnya

	Penelitian 1	Penelitian 2	Penelitian 3
Nama Peneliti	Daniel Simon; Kai Fischbach; Detlef Schoder	Maya Previana Syafitri	Soetjipto
Judul Penelitian	Aplication Portfolio Management – An Integrated Framework and a Software Tools Evaluation Approach	Pembuatan metode Seleksi dan Prioritisasi Portfolio Aplikasi Layanan Publik berbasis Online disektor Pemerintahan (Studi Kasus: Surabaya City Government)	Pengembangan e-Government Application Prioritisasi dan Target Model untuk Kota/Pemerintah Daerah DiIndonesia

	Penelitian 1	Penelitian 2	Penelitian 3
Hasil Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> • Pada bagian Kerangka APM (<i>Application Portfolio Management</i>) yang dapat mengurangi tingkat kompleksitas <i>application landscapes</i>. • Proses – proses yang terdapat pada APM dapat memberikan ruang untuk melakukan pendekatan pada teknik evaluasi yang telah disesuaikan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pada alur manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online yang diusulkan terdapat 3 proses, yaitu: (1) pengumpulan data, (2) seleksi dan prioritas dan (3) eksekusi dan pengawasan. • Metode seleksi dan prioritisasi didukung oleh perangkat penilaian, yaitu perangkat penilaian aspek strategis dan perangkat penilaian aspek teknis. 	<ul style="list-style-type: none"> • Penyelesaian Pembuatan Bobot kreteria penilaian aplikasi layanan publik dengan menggunakan Metode AHP • Terdapatnya penyusunan Analysis dalam Model Konseptual dengan melakukan filterisasi layanan publik dan menghasilkan Penilaian Layanan.

	Penelitian 1	Penelitian 2	Penelitian 3
Relevansi Penelitian	Output yang akan dikeluarkan ialah sama, dimana, Kerangka APM akan digunakan sebagai bahan refrensi utama dalam melakukan penyusunan berupa alur manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online yang memiliki penjelasan detail langkah – langkah yang dapat mendukung proses yang ada didalamnya.	Output yang dihasilkan kurang lebih sama yaitu berupa Metode seleksi dan perangkat penilaian yang dilihat dari aspek strategis dan aspek teknik.	Output yang dihasilkan ialah sama yaitu berupa Metode Penilaian layanan berbasis online yang diintegrasikan kepada Metode AHP.

2.2 Dasar Teori

Bagian ini akan menjelaskan mengenai konsep atau teori yang berkaitan dengan tugas akhir.

2.2.1 Model Prioritasi Aplikasi

Model prioritisasi adalah Tahapan proses yang dilakukan untuk menentukan alternatif mana (teknologi proyek dan pekerjaan) yang akan digunakan. Prioritisasi strategis dapat dibagi menjadi 3 level keputusan, yaitu: keputusan level taktikal untuk memprioritaskan proyek yang berhubungan dengan teknologi tertentu, keputusan level strategis untuk

memprioritaskan teknologi, keputusan level operasional untuk memprioritaskan pekerjaan dari proyek yang diberikan [6] .

Model Prioritisasi aplikasi ini telah dilakukan oleh penelitian terdahulu. Seperti yang dijelaskan sebelumnya dilatar belakang. Penelitian terdahulu dilakukan oleh Maya Previana dan Soetjipto dengan menggunakan Metode Manajemen portfolio aplikasi atau Application Portfolio Management (APM) berasal dari Modern Portfolio Theory (MPT) [7]. Application Portfolio Management adalah proses untuk menentukan dan membuat metriks yang ditujukan untuk bisnis dalam lingkup aplikasi yang existing, digunakan sebagai pengolah biaya yang akan digunakan dalam proses keberlangsungan bisnis diperusahaan, nilai bisnis dan metriks bisnis [8].

Dari hasil masing-masing prioritisasi aplikasi yang dilakukan oleh Maya Previana dan Soetjipto memiliki Tahapan prioritisasi yang hampir sama tetapi dari proses dari setiap hasil prioritisasi aplikasi memiliki hasil perhitungan yang berbeda-beda. Berikut ini akan dijelaskan dari masing-masing proses yang telah dilakukan oleh penelitian terdahulu

2.2.2 Model Prioritasi oleh Maya Previana

Pada bagian ini model prioritisasi oleh Maya Previana menjelaskan proses dan acuan yang digunakan untuk melakukan prioritisasi aplikasi sebagai berikut:

1. Manajemen portfolio aplikasi
 - A. Kerangka APM oleh Simon et.al

Menurut Simont et.al kerangka Application Portfolio Management didesain dengan mengkaji model yang dibuat pada penelitian-penelitian sebelumnya mengenai pengelolaan aplikasi [9]. Pada penelitian simon terdapat beberapa fase yang dijelaskannya untuk mengelola

portfolio aplikasi, berikut ini ialah penjelasan dari fase kerangka APM:

- **Data Collection (pengumpulan data)**
Digunakan untuk mengetahui kondisi kekinian portfolio aplikasi dan melakukan inventarisasi aplikasi (Application Inventorying). Dalam fase ini terdapat 3 cakupan proses Data Collection yaitu: Aplikasi apa yang organisasi rencanakan, Apa karakteristik utama dari aplikasi tersebut? Dan Apa atribut kunci dari aplikasi tersebut?. Hal ini dapat menggunakan teknologi melalui survey online dan mekanisme pemberitahuan secara otomatis.
- **Analysis (analisis)**
Memiliki tujuan untuk menganalisis informasi aplikasi (Application Inventorying), kemudian dengan adanya data Inventory pada aplikasi dilanjutkan dengan melakukan menganalisis informasi yang dapat memahami mengenai 'as-is' portfolio. Informasi aplikasi dianalisis dengan menggunakan 9 atribut, yaitu: Business Process Support, Strategic Fit, Value/benefits, Cost, Risk, Lifecycle, Regulatory compliance, Technical health, Relations & dependencies.
- **Decision Making (pengambilan keputusan)**
Memiliki tujuan untuk melakukan pengambilan keputusan agar dapat menghasilkan perencanaan pengembangan portfolio aplikasi. Terdapat 3 cara untuk melakukan pengambilan keputusan, yaitu: Create, Modify, Delete.
- **Optimization (optimisasi)**
pada fase ini bertujuan untuk melakukan eksekusi portfolio untuk menghasilkan produk/layanan yang unik. Dimana untuk melakukan eksekusi menggunakan hasil dari Tahap sebelumnya yaitu decision making.

B. Kerangka APM oleh Erik van Ramshorst

Menurut Erik van Ramshorst untuk menghasilkan kerangka APM yang baru harus menggunakan perspektif EA (Enterprise Angineering) [10]. Penelitian yang dilakukan oleh Erik van Ramshorst menggunakan ME (Method Engineering) yang digunakan untuk pendekatan APM pada saat ini (existing). Berikut ini ialah proses Tahapan yang dilakukan oleh Erik van Ramshorst: memahami lingkungan dan keamanan usaha, membuat inventori aplikasi, menilai portfolio aplikasi, membuat skenario migrasi aplikasi, eksekusi dan pengawasan roadmap portfolio aplikasi.

2. Seleksi dan prioritisasi Portfolio proyek

Manajemen portfolio berguna untuk memastikan bahwa proyek telah ditinjau untuk keperluan prioritaasi terhadap alokasi sumber daya dan Tahapan dalam siklus manajemen portfolio aplikasi secara konsisten dengan strategi organisasi. Adanya keterbatasan sumber daya, baik sumber daya manusia, biaya dan waktu memaksa danya konsisi dimana tidak semua proyek dalam portfolio dapat dijalankan dalam waktu yang bersamaan. Dalam area pemerintahan, hal tersebut mencermintakan pentingnya pemerintahan untuk dapat meilha-milah proyek yang perlu didahulukan atau diprioritaskan dan dikembangkan dalam waktu berikutnya [11]. Hal tersebut menjadikan portfolio manajemen adalah untuk mengatur prioritisasi terhadap masing-masing proyek dan membuat model penyelesaian proyek yang paling memungkinkan dengan kondisi perusahaan [12].

A. Kerangka Seleksi portfolio proyek oleh NP Archer & Ghasemzadeh

Menurut NP Archer & Ghasemzadeh metode seleksi dan prioritasasi portfolio aplikasi adalah Integrated Framework for Project Portfolio Selection. Dalam metode ini terdapat 5 Tahap yang diberikan oleh NP Archer & Ghasemzadeh, yaitu: Tahapan pre-screening, Individual Project Analysis, Screening, Optimal Portfolio Selection dan Portfolio Adjustment [13].

- B. Model seleksi dan prioritasasi oleh Olivia Renanda
 Pengertian model seleksi dan prioritasasi yang digunakan oleh Olivia Renanda ialah merupakan hasil adopsi kerangka seleksi portfolio proyek oleh Archer dan Ghasemzadeh, tetapi metode tersebut sudah melalui Tahap modifikasi yang diselaraskan dengan kebutuhan perusahaan yang menjadi tempat penelitiannya. Terdapat 5 Tahapan model rekomendasi seleksi dan prioritasasi oleh Olivia Renanda, yaitu: Penilaian keselaran strategi, penilaian proyek, filterisasi proyek, prioritasasi proyek dan visualisasi portfolio [6].

3. Kriteria Seleksi Portfolio

Kriteria seleksi ialah dasar untuk melakukan analisis dan perbandingan proyek satu dengan yang lain. Kriteria seleksi yang diberikan untuk referensi oleh para ahli berbeda-beda, salah satunya ialah kuantitatif dan kualitatif, finansial dan non finansial. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pentingnya untuk melakukan penyeleksian kriteria yang dapat mendukung upaya pencapaian strategis dan tujuan organisasi. Dari masing-masing para ahli [14] [15] [16] [6] memiliki usulan kriteria untuk memilih model seleksi yaitu:

A. Kriteria Seleksi Meredit & Mantel

- Production Factor
- Marketing Factors

- Financial Factors
- Personnel Factors
- Administrative and Miscellaneous Factors

B. Kriteria Seleksi James J. Jiang dan Gary Klein

- Financial Factors
- Organisations Factors
- Management Factors
- Competing Environment Factors
- Risk Factors
- Tehnical Factors

C. Kriteria Seleksi Puthamont dan Charoenngam

- General project selection
- IS project selection
- Infrastructure project selection

D. Kriteria Seleksi Olivia Renanda

- Keselarasan dengan strategi utama
- Keselerasan dengan strategy TI
- Kejelasan lingkup proyek
- Efisiensi SDM
- Efisiensi anggaran
- Biaya proyek
- Mandatory proyek
- Risiko proyek
- Ukuran proyek
- Faktor tambahan
- Teknologi
- Kesiapan SDM
- Interdependensi Proyek dan level batasan
- Financial value
- Dedicated person

4. Pemerintah Kota Surabaya

Dalam penelitian oleh Maya Previana lingkup yang tercakup dalam penelitian disektor pemerintahan sebanyak 27 SKPD yang telah digunakan oleh peneliti. Peneliti menjelaskan mengenai Visi dan Misi Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2011-2015 dengan menjelaskan pencapaian layanan publik berbasis online yaitu e-Government Kota Surabaya. E-Government didefinisikan sebagai proses pemanfaatan TIK yang menggunakan alat bantu dalam menjalankan sistem pemerintahan [16]. Dijelaskan bahwa e-Government dipengaruhi oleh 2 aspek yaitu aspek internal terhadap perangkat atau informasi dan aspek eksternal yang dilihat dari tingkat kepuasan dari pengguna yaitu masyarakat. Surabaya Single Window (SSW) ialah salah satu sistem yang terintegrasi pada e-Government. SSW sendiri ialah layanan publik berbasis online yang berisikan layanan publik administratif. Alamat dari SSW ialah ssw.surabaya.go.id. mekanisme pemrosesan program SSW dapat dilakukan secara paket maupun parsial mandiri. Terdapatnya 24 layanan publik administratif (perijinan dan non perijinan) yang sudah terintegrasi dalam SSW.

2.2.3 Model Prioritasi oleh Soetjipto

Pada bagian ini model prioritisasi oleh Soetjipto menjelaskan proses dan acuan yang digunakan untuk melakukan prioritisasi aplikasi. Metode Manajement Portfolio Aplikasi (APM) merupakan suatu bidang yang baru dalam dunia sistem informasi, dimana dalam penelitian terdahulu ini berisikan mengenai mengembangkan model prioritisasi dan penentuan target berbasis APM yang disesuaikan dengan kebutuhan Pemerintah Kota Surabaya. Berikut ini ialah metode yang digunakan oleh peneliti untuk melakukan prioritisasi aplikasi, yaitu:

1. Manajemen Portfolio Aplikasi

A. Kerangka APM oleh Simon et.al

- Data Collection (pengumpulan data)

Tahap ini iyalah Tahap awal dari seluruhan proses APM yang akan dilakukan. Tahap ini bertujuan untuk mengakap dan memberikan gambaran kondisi existing portfolio aplikasi dari organisasi. Gambaran yang dihasilkan kemudian disusun menjadi suatu inventori aplikasi, yakni suatu daftar aplikasi yang disertain dengan karakteristik dari setiap aplikasi dan karakteristik tersebut dapat memahami peran dari tiap aplikasi.

- Analysis (analisis)

Pada Tahap ini aplikasi yang tersedia pada inventori aplikasi dianalisis dengan mengacu pada atribut yang ditentukan. Informasi aplikasi dianalisis dengan menggunakan 9 atribut, yaitu: Business Process Support, Strategic Fit, Value/benefits, Cost, Risk, Lifecycle, Regulatory compliance, Technical health, Relations & dependencies. Teknik matriks portfolio, scoring models, IT Balanced Scorecard dan analisis SWOT dapat digunakan untuk melakukan penilaian dengan dua dimensi atau lebih.

- Decision Making (pengambilan keputusan)

Pada Tahap ini dilakukan perencanaan dan pembuatan rancangan pengembangan portfolio aplikasi. Rancangan pengembangan tersebut disusun berdasarkan hasil analisis mendalam yang telah dilakukan pada Tahap sebelumnya. Hasil akhir dari Tahap ini adalah suatu action plan atau road map untuk dijalankan pada Tahap selanjutnya yakni, optimization.

- Optimization (optimisasi)

Pada Tahap ini merupakan bentuk realisasi dari Tahap decision-making. Dari hasil keputusan yang akan dikelola harus selaras dengan peran bisnisnya [9].

B. Kerangka APM oleh Erik van Ramshorst

Pada kerangka ini memiliki tujuan untuk mengurangi kompleksitas application landscapes yang dimiliki oleh organisasi dan melakukan penilaian pada portfolio aplikasi. Kerangka APM tersebut menggunakan prespektif Enterprise Architecture (EA). Pada kerangka APM oleh Erik van Ramshorst dapat mengetahui adanya ketidak sesuaian dan redundansi pada application landscapes organisasi. Pada kerangka ini memiliki lima aktivitas dengan masing-masing Tahapan, sebagai berikut ini: memahami lingkungan dan keamanan usaha, membuat inventori aplikasi, menilai portfolio aplikasi, membuat skenario migrasi aplikasi, eksekusi dan pengawasan roadmap portfolio aplikasi [10].

2. Kerangka seleksi portfolio oleh NP Archer dan Ghazemzadeh

Framework ini telah di kembangkan dan di bagi menjadi 5 (lima) Tahap yaitu pre-scenning, optimal portofolio selection, individual project analysis, screening, dan portofolio adjustment. Setiap proses memiliki tujuan yang berbeda dari segi tujuan Tahap seleksi, aktivitas, dan metodologi yang berbeda. Setiap output memiliki inputan untuk setiap Tahap di belakangnya. Hal ini bertujuan untuk menjadikan sebuah kerangka informasi yang tepat dan relavan hal ini bertujuan untuk memudahkan decision making dalam organisasi untuk mempermudah memilih portofolio aplikasi dengan bertujuan agar kerangka tersebut sebagai tools atau alat bantu mempermudah pengambilan keputusan, hanya untuk alat bantu saja bukan untuk mengambil keputusan secara langsung dengan hasil tersebut [13].

3. Kriteria seleksi dan prioritas aplikasi

Kajian yang dilakukan terhadap priorotasi proyek TI ini telah di kaji selama bertahun-tahun, dengan

menggunakan cara yang berbeda beda dari segi pendekatan dan penilaian yang berbeda. Berikut refrensi penelitian terdahulu yang mengkaji prorotasi proyek TI:

A. Informasi system project prioritizing using data Envelopment analysis

a. Information System Project Prioritizing Using Data Envelopment Analysis

Menurut Sowlati al. (2005) model prioritisasi proyek sistem informasi ini menganut kerangka kerja data envelopment analysis (DEA). Hal ini dilakukan karena kesulitan yang di alami oleh seorang manager yang bertujuan untuk menentukan prioritisasi dari setiap proyek yang dimkerjakan hanya dari segi pengalaman dan intuisi yang dimilikinya. Untuk menyelesaikan masalah tersebut dibangunlah model prioritisasi proyek sistem informasi (SI), yaitu sebagai berikut: Kategori Keuntungan (benefit category), Kategori Biaya (cost category), Kategori Risiko (risk category) [17].

Pemeberian skor pada kriteria prioritisasi dilakukan oleh decision makers, kemudian hasil skor digunakan untuk menentukan urutan prioritisasi.

b. E-Government Strategy: Implementing the President's Management Agenda for E-Government

Menurut United State (Office of Management and Budget, 2003) dapat mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi dari pendekatan TI yang berpusat pada instansi menjadi berpusat pada masyarakat dengan menggunakan E-Government. Dengan

pendekatan baru tersebut diharapkan dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dan berinteraksi dengan pemerintah. E-Government dipercaya memberikan keuntungan bagi masyarakat, pelaku bisnis dan pemerintah [18].

E-Government kemudian disetujui oleh Dewan Manajemen Presiden (The President's Management Council). Task Force (tim khusus) menemukan bahwa implementasi E-Government dapat secara signifikan meningkatkan pelayanan, mengurangi inefisiensi dan menghemat pengeluaran yang berlebihan.

Proses prioritisasi diawali dengan pengumpulan data melalui wawancara dan e-mail yang dilakukan oleh Task Force. Seleksi dilakukan dengan mempertimbangkan hasil dari pengukuran arsitektur yang ada pada proyek E-Government, inisiatif tersebut dipilih dari hasil nilai manfaat untuk masyarakat, potensi peningkatan efisiensi instansi [14].

c. Project Management: Achieving Competitive Advantage (Second Edition)

Menurut Jeffrey K. Pinto (2010) prioritisasi proyek TI dilakukan oleh perusahaan yang mempunyai sumber daya yang terbatas dan biasanya tidak dapat mendanai keseluruhan proyek yang ada. Berikut ini ialah kriteria untuk menentukan prioritisasi proyek TI: Cost, Opportunity, Top management pressure, Risk, Strategic "fit", Desire for portfolio balance [15].

Dalam keseluruhan proyek akan dilakukannya prioritisasi menggunakan skema dan kriteria diatas dan proyek TI yang akan dipilih adalah proyek yang akan menghasilkan nilai cukup tinggi.

d. A Portfolio Approach to Evaluating Information System Investments and Setting Priorities

Menurut John M.Ward (1990) mengusulkan pendekatan portfolio untuk melihat keuntungan yang akan diterima dalam investasi sistem informasi (SI) terhadap kebutuhan bisnis, dengan menggunakan pendekatan tersebut pihak manajemen dapat mengevaluasi manfaat dalam inventasi SI terhadap kebutuhan bisnis. Hal tersebut dilakukan dengan mengklarifikasikan aplikasi berdasarkan peran dan kontribusi yang diberikan oleh aplikasi tersebut. Proses klarifikasi aplikasi dilakukan berdasarkan pada penilaian pihak manajemen dengan menggunakan matriks 2x2 yang diadopsi oleh McFarlan (1988). Berikut ini ialah metode kuantifikasi yang dilakukan oleh Parker et.al (1988) dengan membagi 3 tipe aplikasi: Subtitutive, Complementary, Innovative.

Kemudian menurut Parker et.al (1988) mengidentifikasi untuk melakukan justifikasi aplikasi dan menentukan 5 teknik untuk melakukan evaluasi manfaat yang diberikan oleh aplikasi sebagai berikut: The traditional cost/benefit analysis, Value Linking, Value Acceleration, Value Restructuring, Innovation Evaluation .

Menurut Parker et.al (1988), John Ward dengan matriks McFarlan manfaat dari metode kuantifikasi yang menghasilkan variasi hubungan manfaat yang diharapkan diperoleh untuk tiap segmen dalam segmen dalam matriks. Dimana segmen high potential, manfaat yang diberikan masih belum diketahui secara jelas [19].

Segmen support dengan manfaat yang diberikan adalah tipe substitutive, yaitu meningkatkan tingkat efisiensi kerja. Manfaat dari aplikasi pada segmen support dapat dinilai berdasarkan value linking atau value acceleration dan value restructuring dengan struktur pekerjaan seperti sentralisasi atau desentralisasi.

Tidak jauh berbeda dengan segmen support, pada segmen factory lebih ditujukan pada efektivitas pekerjaan melalui integrasi aktivitas yang penting untuk mendapatkan manfaat dari value linking dan value acceleration. Integrasi sistem mendorong restrukturisasi aktivitas internal dalam organisasi dan dapat memastikan implementasi sistem menghasilkan manfaat sesuai yang diinginkan.

Untuk segment strategic, dengan tipe manfaat yang akan diperoleh melalui inovasi dan restrukturisasi dengan proses internal organisasi dan restrukturisasi hubungan dengan entitas luar organisasi [19].

4. Pembobotan Kriteria penilaian dengan AHP

Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) yang dikembangkan oleh Prof. Thomas Lorie Saaty dari

Wharstn Business School ialah mencari ranking atau urutan prioritas dari berbagai alternatif suatu permasalahan. AHP ialah metode yang digunakan untuk pengambilan keputusan suatu masalah seperti halnya: perencanaan, penentuan alternatif, penyusunan prioritas, pemilihan kebijaksanaan. AHP memiliki landasan aksiomatik yaitu:

- Reciprocal Comparison: memiliki arti matriks perbandingan berpasangan yang terbentuk harus bersifat berkebalikan.
- Homogeneity: memiliki arti kesamaan dalam melakukan perbandingan.
- Dependence: memiliki arti setiap jenjang (level) mempunyai kaitannya (complete hierarchy) meskipun terjadi hubungan yang tidak sempurna.
- Expectation: memiliki arti mengutamakan hasil penilaian yang bersifat ekspektasi dan preferensi dari pengambilan keputusan. Penilaian merupakan data kuantitatif dan data kualitatif.

A. Prosedur Pembobotan AHP

Berikut ini ialah langkah-langkah dan prosedur dalam menyelesaikan persoalan dengan menggunakan metode AHP adalah sebagai berikut:

- Mendefinisikan permasalahan dan menentukan tujuan.
- Membuat hirarki
- Melakukan perbandingan berpasangan
- Normalisasi data
- Menghitung nilai eigen vector dan menguji konsistensinya
- Mengulangi langkah 3,4 dan 5 untuk seluruh tingkat hirarki.
- Menghitung eigen vector dari matriks perbandingan berpasangan.
- Menguji Konsistensi hirarki.

B. Pendekatan Kualitatif

Terdapat 3 metode pendekatan yaitu kualitatif, kuantitatif dan metode campuran (mixed method). Ketiga pendekatan tersebut memiliki karakteristik, kelebihan dan kekurangan. Yang digunakan dalam penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kualitatif karena dengan menggunakan kualitatif peneliti dapat mengeksplorasi lebih banyak data dan informasi dan masing kurangnya literatur yang akan dibutuhkan oleh peneliti terdahulu.

- **Penelitian Kualitatif**

Menurut (John W. Creswell ,2014) penelitian kualitatif ialah pendekatan yang dilakukan untuk mengetahui dan memahami secara mendalam suatu fenomena yang dialami individu atau sekelompok orang. Proses penelitian kualitatif yaitu pengembangan beberapa pertanyaan dan prosedur, data yang dikumpulkan berdasarkan keadaan partisipan, analisis data dilakukan secara induktif dari fakta-fakta khusus menjadi fakta atau kesimpulan umum. Penelitian kualitatif mempunyai 5 tipe penelitian berdasarkan prosedur pendekatan oleh Creswell J (2014): Narrative research, Phenomenological research, Grounded Theory, Ethnography, Case studies.

Untuk melakukan pengumpulan Data penelitian Kualitatif memiliki 4 tipe, yaitu: Observasi, Wawancara, Dokumen, Materi audio-visual.

Kemudian dilanjutkan dengan menganalisis dari hasil pengumpulan data penelitian kualitatif dengan acuan John W. Cresswell yang memiliki alur analisis data yaitu: Pernyataan informa, data pernyataan memiliki makna, identifikasi kategori yang muncul, deskripsi kategori yang muncul,

pengelompokan kategori utama, proposisi minor dan proposisi mayor.

C. Validasi dan Reliabilitas Penelitian

Validitas ialah salah satu kekuatan dari penelitian kualitatif. Validitas merupakan penelitian berdasarkan hal-hal yang menentukan penelitian akurat dari sudut pandang peneliti, partisipan atau pembaca laporan penelitian (Creswell & Miller, 2000). Menurut Creswell (2014) validitas penelitian kualitatif dimana dilakukan pengecekan ketepatan yang ditemukan dalam penelitian. Dalam memastikan validitas penelitian kualitatif terdapat strategi, yaitu: Triangulation, Member checking, Ric and thick description, peer debriefing dan External auditor.

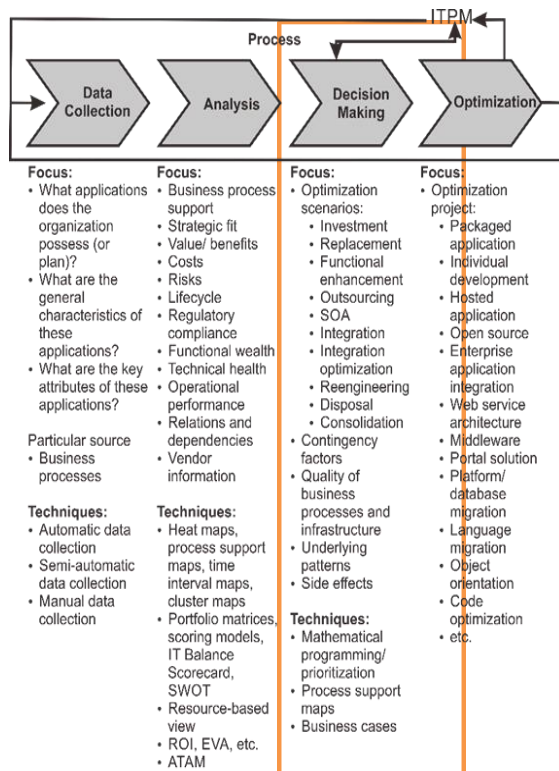
Model Prioritisasi aplikasi yang digunakan dalam penelitian terdahulu akan digunakan kembali dan akan dilakukan pengembangan pada penelitian yang akan dilakukan pada saat ini. Dalam pengembangan model dan Scope yang akan dilakukan dari penelitian terdahulu jauh berbeda, karena dalam penelitian yang akan dilakukan ini mencakup semua layanan publik dan semua SKPD yang akan digunakan oleh peneliti.

2.2.4 Proses Decision-making berdasarkan APM

Proses Decision-Making berdasarkan Application Portfolio Management (APM), Untuk melakukan decision-making pada Application Portfolio Management (APM) terdapat proses-proses untuk mencapai Tahap tersebut. Dalam bagian ini hanya difokuskan bagian decision-making. Decision-making adalah Suatu teknik pengambilan keputusan yang kompleks karena adanya banyak faktor yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan [20].

1. Kerangka APM oleh Simon et.al

Kerangka Application Portfolio Management yang diusulkan oleh Simon et.al didesain dengan mengkaji model yang dibuat pada penelitian-penelitian sebelumnya mengenai pengelolaan aplikasi [9]. Penelitian Simon ditujukan untuk mengelola portfolio aplikasi dan meningkatkan komposisi dan kualitasnya. Dalam kerangka tersebut, tidak dijelaskan Tahapan detail pada masing-masing proses. Hal inilah yang menjadi kekurangan dalam kerangka yang dikembangkan pada tahun 2010 tersebut.beriku ini merupakan kerangka APM yang dibuat oleh Simon et.al:



Gambar 0.1 Kerangka APM Oleh Simon et.al

Berikut ini ialah penjelasan proses kerangka APM oleh Simon, et.al dilihat dari tujuan prosesnya.

1. Data Collection (pengumpulan data)

Pengumpulan data dilakukan untuk mengetahui kondisi kekinian portfolio aplikasi dan pengumpulan data juga dapat dimanfaatkan sebagai menginventarisasi aplikasi.

2. Analysis (analisis)

Analisis dilakukan agar data yang telah dikumpulkan dapat dianalisis sesuai dengan informasi aplikasi yang disesuaikan dengan atribut yang dibutuhkan.

3. Decision making (pengambilan keputusan)

Pengambilan keputusan dilakukan agar dapat menghasilkan perencanaan pengembangan portfolio aplikasi yang akan diimplementasikan.

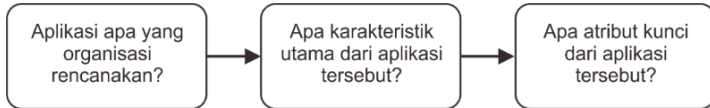
4. Optimization (optimisasi)

Optimisasi dilakukan agar mempertimbangkan portfolio yang dihasilkan sebagai tolak ukur hasil produk.

1. Data Collection

Pada fase Data Collection (pengumpulan data) data tersebut memiliki keadaan portfolio aplikasi kekinian yang akan menjadi input data, dimana data yang telah dikumpulkan ialah data informasi aplikasi organisasi secara terpusat. Sebab itu dalam fase ini sangat penting dilakukan agar informasi yang diterima seragam dan detail mengenai aplikasi untuk disimpan dan dianalisis.

Data yang telah dikumpulkan dilakukan inventarisasi aplikasi dengan menghasilkan sebuah daftar aplikasi yang akan diimplementasikan, dikembangkan dan dibangun dengan menambahkan karakteristik umum (*general characteristic*) yang terdapat pada setiap aplikasi tersebut. tidak luput juga mendefinisikan atribut kunci (*key attribute*) untuk mengetahui biaya (*cost*) dan kinerja operasional (*operation performance*). Berikut ini adalah proses dalam pengumpulan data:



Gambar 0.2 Proses dalam Pengumpulan Data

Pada gambar diatas terdapat 3 pilihan yang digunakan untuk melakukan pengumpulan data. Pada bagian awal ialah *automatic data collection* adalah kemampuan untuk membaca *source code* yang dapat bisa memanggil aplikasi yang ada pada system secara otomatis. Bentuk teknik ini akan jarang digunakan oleh karyawan diorganisasi atau perusahaan, dimana teknik tersebut dapat membantu organisasi dalam *Source Code Management* yang baik karena tidak semua organisasi memiliki *Source Code Management* yang baik. *Semi automatic data collection* akan melibatkan pengumpulan data dari system TI lain melalui halaman antar muka khusus. Meskipun informasi tidak diperoleh secara langsung dari *source code*, tidak ada input pengguna secara manual yang diperlukan. Sedangkan manual data collection melibatkan stakeholder untuk memperoleh data aplikasi tersebut [21]. Kondisi tersebut dapat difasilitasi dengan melalui survey online dan mekanisme secara otomatis.

2. Analysis

Setelah terdapat pencatatan aplikasi dengan data yang detail, kemudian langkah selanjutnya adalah menganalisis informasi secara menyeluruh untuk mendapatkan pemahaman mengenai 'as-is' portfolio. Informasi aplikasi diidentifikasi berdasarkan atribut yang ada. Daniel Simon, Kai Fischback dan Detlef Schoder dalam bukunya yang berjudul "*Application Portfolio Management—An Integrated Framework and a Software Tool Evaluation Approach*" menyarankan pengguna atribut: *Business Process Support, Strategic Fit, Value/Benefits, Costs, Risks, Lifecycle, Regulatory Compliance, Functional Wealth, Technical Health, Operational Performance, Relations & Dependencies*, dan *Vendor Information* untuk menganalisisnya [9].

a. *Business Process Support*

Atribut *business process support* ialah titik awal untuk melihat aplikasi dalam mendukung proses bisnis dimasa sekarang dan dimasa yang akan datang. Atribut tersebut digunakan untuk memetakan urutan dari dukungan aplikasi dalam *heat maps* dan *process support maps* [22], atau matriks proses dan unit organisasi yang mempertimbangkan tingkat kekritisian (dan fungsi bisnis terkait) dari proses yang digambarkan [9].

b. *Strategic Fit*

Atribut ini menggambarkan keselarasan aplikasi dengan arahan strategis dan dukungannya terhadap tujuan bisnis [21] [23] [24].

c. *Value/benefits*

Value atau nilai dari sebuah aplikasi dapat dilihat dari kemampuannya dalam mengotomatisasi proses bisnis dan membantu penggunaan atau user untuk menyelesaikan tugasnya dengan aplikasi tersebut [25] [26] . Nilai dari aplikasi dapat diketahui dari berbagai aspek keuangan yang meliputi ROI, NPV dan EVA.

d. *Cost*

Mengontrol aplikasi dari segi biayanya, pengeluaran Teknologi Informasi dapat dijelaskan secara terperinci ditingkat aplikasi. Pengeluaran atau atribut biaya meliputi *ongoing costs* digunakan untuk membantu menjaga aplikasi agar tetap berjalan (biaya operasi, pemeliharaan, perizinan dan depresiasi dan tidak luput dengan biaya untuk *upgrade* atau *replacing* terhadap aplikasi [23].

e. *Risk*

Risiko aplikasi dapat terjadinya kemungkinan kegagalan aplikasi dan efek dari kegagalan tersebut yang akan berdampak terhadap sistem itu sendiri dan bisnis secara keseluruhan. kemampuan aplikasi untuk memenuhi

persyaratan tertentu secara terus-menerus dan adaptasi dengan kondisi yang berubah perlu dianalisis. Beberapa atribut perlu untuk dipertimbangkan karena risiko tersebut memiliki dampak yang signifikan [23].

f. *Lifecycle*

Keadaan *lifecycle* pada saat ini dari aplikasi dapat menggambarkan tingkat kesiapan dari aplikasi, *life expectancy*, *future role* dan tindakan yang harus dilakukan untuk menjaga agar aplikasi tersebut dapat beroperasi dan dapat berjalan bersamaan dengan kebutuhan bisnis pada organisasi.

g. *Regulatory compliance*

Analisis kepatuhan peraturan terhadap aplikasi dapat dilihat dari kebijakan internal dan persyaratan eksternal [27]

h. *Technical health*

Technical health dari aplikasi terdiri dari dua faktor, yaitu *source code* yang meliputi ukuran, kompleksitas dan orientasi obyek lain, serta faktor seperti meliharaan dan kompatibilitas, *serta the degree of documentation dan architectural fit* (kesesuaian dengan arsitektur yang direferensikan atau teknis lain seperti batasan pemograman) [28].

i. *Relations & dependencies*

Analisis *relations & dependencies* atau *neighbourhood analysis*, yaitu bertujuan menentukan relasi dan ketergantungan dari aplikasi, terhadap aplikasi pendukung lain, vendor, atau portfolio lain yang terkait. Dengan begitu, untuk mendapat sudut pandang yang komperehensif tentang portfolio aplikasi, tidak cukup hanya dengan analisis dimensi demi dimensi. Teknik seperti matriks portfolio [28]. *Model scoring* [22], *IT*

Balanced Scorecard [29]. Dan analisis SWOT dapat digunakan untuk menilai satu atau dua dimensi.

3. Decision making

Pada bagian ketiga ini terdapat proses APM yaitu decision-making atau pengambilan keputusan, yang didalamnya juga melakukan perencanaan dan membentuk portfolio dengan hasil akhir. Hal tersebut didasarkan oleh analisis aplikasi yang akan lebih rinci, dan secara langsung akan melibatkan penentuan alokasi investasi pada aplikasi yang ada, tujuan investasi, prioritas investasi dan surat perintah investasi TI yang ada. Untuk melakukan pengambilan keputusan terdapat 3 (tiga) opsi yang dapat digunakan yaitu: *create*, *modify* dan *delete*.

a. Create

Create atau yang dapat disebut sebagai membuat, memiliki 2 bagian yaitu: *'Investment'* (hanya digunakan untuk aplikasi yang baru) dan *'Replacement'* (menggantikan aplikasi yang lama dengan kualitas yang kurang baik). Investment akan digunakan apabila pada proses bisnis diorganisasi mengalami perubahan secara signifikan dan aplikasi yang baru tidak dapat mendukung secara menyeluruh pada proses bisnis yang baru tersebut. apabila Replacement akan digunakan pada saat aplikasi yang lama tidak dapat mendukung dan mempunyai fungsional yang kurang memadai secara menyeluruh.

b. Modify

Modify atau yang juga dapat disebut sebagai memodifikasi, memiliki 5 bagian yaitu: *functional enhancement* [30], *outsourcing* [31] *service-oriented architecture (SOA)*, *integration*, *integration optimization* dan *reengineering* [30]. *Functional enhancement* dapat digunakan untuk mengatasi kurangnya berkembang fungsi-fungsi dalam

aplikasi. *Outsourcing* merupakan pilihan optimasi yang potensial karena pertimbangan keuangan, strategis dan teknologi [32]. SOA sendiri adalah program yang telah digunakan untuk mencapai fleksibilitas yang lebih besar dan juga memiliki peningkatan pemeliharaan.

c. Delete

Delete atau yang juga dapat disebut sebagai menghapus, memiliki 2 bagian yaitu: *disposal* dan *consolidation*. Disposal atau pembuangan, memungkinkan aplikasi yang tidak lagi digunakan atau dikelola unit bisnis tertentu, tidak lagi dianggap secara finansial [30]. Consolidation atau konsolidasi yaitu menghilangkan aplikasi yang berlebihan karena memiliki proses bisnis yang sama [30].

4. Optimization

Pada fase ke 4 (empat) ini optimization ialah menggunakan hasil dari fase decision-making untuk dieksekusi. Kemudian menentukan aksi atau tindakan yang akan digunakan dari keputusan tersebut.

2.2.5 Metode penilaian dengan metode kualitatif

Metode Kualitatif ialah pendekatan untuk memahami suatu kondisi yang dialami oleh individu atau sekelompok orang. Proses metode kualitatif meliputi pengembangan yang terdapat dari pertanyaan dan prosedur, data yang akan dihasilkan dari wawancara tersebut didasarkan pada kondisi keadaan, analisa data yang dilakukan secara induktif dari fakta-fakta khusus menjadi fakta atau kesimpulan umum. Dalam menentukan kesimpulan terdapat proses yaitu dilakukannya observasi terhadap studi kasus tertentu yang dianggap relevan melalui suatu pengumpulan data, kemudian dari hasil pengumpulan data tersebut peneliti dapat mengetahui pokok dari penelitian dan akan menghasilkan kesimpulan khusus dari studi kasus tersebut [33]. kesimpulan yang dihasilkan dari pengumpulan

data akan menghasilkan informasi yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur penyelesaian dalam penelitian ini.

1. Tipe Pengumpulan Data Metode Kualitatif

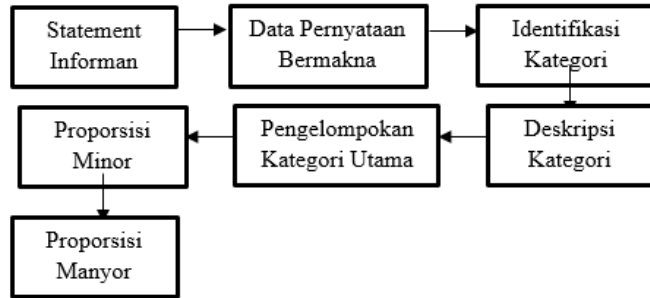
Berikut ini ialah tipe-tipe pengumpulan data pada metode kualitatif, yaitu:

1. Observasi: pada aktivitas ini peneliti melakukan pengecekan secara langsung ke lapangan atau kesitus penelitian dan peneliti harus memiliki catatan lapangan yang berisikan aktivitas dan informasi yang dibutuhkan. Konsep dari catatan lapangan yang dimiliki oleh peneliti harus bersifat teratur atau terstruktur. Ciri khas yang dimiliki oleh aktivitas observasi ialah pertanyaan yang akan dilontar oleh si peneliti dan akan bersifat umum atau *open-enden* dengan begitu peneliti akan mendapatkan jawaban dari partisipan secara bebas.
2. Wawancara: pada aktifitas ini peneliti melakukan komunikasi secara interface atau secara langsung terhadap partisipan. Dalam wawancara terdapat pertanyaan yang tidak terstruktur atau pertanyaan yang tidak terduga. Dimana pertanyaan tersebut akan dilontarkan dari hasil pertanyaan-pertanyaan sebelumnya.
3. Dokumen: pada aktivitas ini peneliti harus melakukan pengumpulan informasi dalam bentuk dokumen atau catatan yang mengandung dalam studi kasus penelitian.
4. Materi audio-visual: pada aktivitas ini peneliti harus memiliki atau melakukan pengumpulan data berupa foto, video, halaman website, e-mail dan pesan singkat dan lain-lainnya [34].

2. Analisis Data dalam Metode Kualitatif

John W. Creaawell telah melakukan rancangan penelitian pendekatan kualitatif yang dijelaskan pada bukunya *Research Design: Qualitative and Quantitative*

Approaches, dimana John W. Creaawell memiliki alur analisis data berikut ini:



Gambar 0.3 Alur analisis data dalam Metode Kualitatif

1. **Statement Informan:** Pada aktivitas ini peneliti harus mengumpulkan informasi dan data yang terkait dengan pengalaman, pengetahuan serta pendapat informan dengan kaitannya untuk memperoleh informasi sebagai bahan penelitian yang akan dilakukannya.
 - a. **Data pernyataan bermakna:** pada aktivitas ini peneliti harus menyimpulkan kalimat-kalimat yang bermakna data dari hasil pernyataan bermakna yang diungkapkan oleh informan. Reduksi pada data dan informasi dapat memudahkan untuk melakukan analisis pada kalimat-kalimat yang diungkapkan oleh informan.
2. **Identifikasi kategori yang muncul:** aktivitas ini melakukan identifikasi pada kategori yang muncul dari hasil pengumpulan data dan informasi yang diungkapkan oleh informan untuk memudahkan analisis.
3. **Deskripsi kategori yang muncul:** aktivitas ini melakukan menjelaskan detail dari setiap kategori yang muncul untuk memberikan informasi yang detail mengenai urutan kategori.

4. Pengelompokan kategori utama: aktivitas ini melakukan pengelompokan kategori utama berdasarkan kategori yang disesuaikan dengan ketentuannya.
5. Proposisi minor: aktivitas ini menghasilkan pernyataan kesimpulan pada setiap kategori berdasarkan informasi yang diperoleh pada saat penelitian dengan mengacu pada hasil dari kesimpulan berdasarkan informasi yang ada.
6. Proposisi mayor: aktivitas ini menghasilkan kesimpulan secara umum berdasarkan kesimpulan yang diperoleh pada proposisi minor. Kesimpulan ini dibuat secara umum dengan mengacu pada proposisi minor yang telah dibuat sebelumnya [34].

2.2.6 Kerangka penilaian dengan metode QSPM

Metode QSPM (Quantitative Strategic Planning Matrix) adalah sebagai alat untuk melakukan evaluasi strategi yang akan diterapkan sehingga dapat mengoptimalkan hasil yang akan di peroleh. Dalam melakukan penyusunan strategi pemasaran menggunakan metode QSPM dilakukan dengan menggunakan tiga Tahap pelaksanaan analisis data yaitu:

A. The Input Stage

Pada Tahap ini data dapat dibedakan menjadi dua, yaitu data eksternal dan data internal. Data yang teridentifikasi dalam pengamatan lapangan, dirangkum dalam suatu matriks, yaitu:

1. External Factor Evaluation (EFE)

Matriks EFE digunakan untuk merangkum peluang dan ancaman pada suatu unit usaha. Dimana analisis matriks EFE dilakukan perhitungan yang sama dengan matriks IFE yaitu perhitungan terhadap bobot dan memberikan rating atau nilai pada setiap faktor.

2. Internal Factor Evaluation (IFE)

Strategi matriks IFE merupakan rumusan analisis lingkungan internal. Matriks ini memberikan rangkuman dan evaluasi kekuatan dan kelemahan utama

dalam berbagi di bidang fungsional pada suatu unit usaha. Dalam menganalisis internal perusahaan, akan ditemukan kekuatan (strength) dan kelemahan (weakness). Kuisioner yang dibuat dengan mengandung hasil analisis internal diberikan untuk diisi oleh delapan orang responden untuk pembobotan dengan menggunakan paired comparison matrix sehingga diperoleh bobot dari masing-masing variabel internal. Kemudian dalam pemberian peringkat dilakukan oleh delapan orang responden yang sama. Jumlah peringkat tiap variabel dijumlahkan lalu dibagi dengan jumlah responden sehingga diperoleh peringkat rata-rata. Dengan memberikan bobot rata-rata dan peringkat rata-rata dari setiap variabel, dapat diketahui nilai tertimbang tiap variabel. Nilai tertimbang ini merupakan hasil perkalian dari bobot rata-rata dan peringkat rata-rata .

Data yang digunakan tersebut merupakan faktor strategis. Matriks EFE digunakan untuk mengetahui peluang terbesar dan terkecil yang dimiliki perusahaan dan ancaman terbesar maupun ancaman yang tidak memperngaruhi perusahaan, sedangkan matriks IFE digunakan untuk mengetahui kekuatan paling besar dan terkecil yang dimiliki maupun kelemahan terbesar dan terkecil yang dimiliki oleh perusahaan.

B. The Matching Stage

Pada Tahap ini iyalah melakukan proses analisis untuk merumuskan strategi perusahaan dengan terdapat dua Tahap, yaitu:

1. Matriks Internal dan Eksternal (IE)

Matriks IE memiliki fungsi untuk melakukan memprosisikan suatu perusahaan kedalam matriks yang terdiri dari sembilan sel. Diman sel-sel tersebut akan dapat dilakukan identifikasi bagaimana posisi perusahaan pada saat ini, sehingga dapat memudahkan untuk merumuskan strategi perusahaan. Dari hasil

matriks tersebut diperoleh strategi bisnis di tingkat yang lebih detail.

2. Matriks SWOT (Strength-Weakness-Opportunity-Threads)

Matriks SWOT yang akan digunakan iyalah matriks SWOT yang bersifat tidak menyeluruh atau matriks untuk satu perusahaan. Matriks ini merupakan *matching tool* yang digunakan untuk membantu manajer mengembangkan empat tipe strategi.

C. Decision Stage

Pada Tahap ini, akan dilakukan pengambilan kesimpulan dari hasil analisis sebelumnya menjadi beberapa alternatif strategi untuk perusahaan. Alat bantu tersebut dapat digunakan pada bagian akhir ini adalah Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM). QSPM iyalah matriks Tahap akhir dalam kerangka kerja analisis formula strategi. Teknik ini secara jelas menunjukkan strategi alternatif yang paling baik untuk menentukan .

Dalam matriks QSPM dapat dilihat nilai TAS (Total Attractiveness Score) dengan jumlah tertinggi. Perumusan berdasarkan perhitungan yang dilakukan dengan nilai AS dan TAS. Menunjukkan daya tarik masing-masing strategi terhadap faktor kunci yang dimiliki. Nilai AS diperoleh melalui kuisioner yang ditujukan kepada delapan orang responden yang terkait langsung [35].

2.2.7 Pemerintah Kota Surabaya

Di dalam struktur organisasi Pemerintah Kota Surabaya terdapat departemen yang juga disebut dengan SKPD (satuan kerja perangkat daerah). Departemen atau SKPD di pimpin kepala bagian yang di naungi oleh Walikota dan Wakil Walikota. Pemerintah Kota Surabaya sendiri memiliki 72 (tujuh puluh dua) SKPD yaitu sebagai berikut:

1. Inspektorat
2. Sekretaris DPRD

3. Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan
4. Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Tata Ruang
5. Dinas Kebersihan dan Pertamanan
6. Dinas Komunikasi dan Informatika
7. Dinas Kebakaran
8. Dinas Pertanian
9. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
10. Dinas Perhubungan
11. Dinas Perdagangan dan Perindustrian
12. Dinas Tenaga Kerja
13. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
14. Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan
15. Dinas Pendidikan
16. Dinas Kesehatan
17. Dinas Sosial
18. Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah
19. Dinas Pemuda dan Olahraga
20. Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah

Dan dilanjutkan dengan lembaga teknis yaitu:

1. Badan Perencanaan Pembangunan
2. Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Keluarga Berencana
3. Badan Lingkungan Hidup
4. Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat
5. Badan Koordinasi Pelayanan dan Penanaman Modal
6. Badan Kepegawaian dan Diklat
7. Badan Arsip dan Perpustakaan
8. Satpol PP
9. Direktur RSUD DR. Mohammad Soewandhi
10. Direktur RSUD Bhakti Dharma Husada
11. Bagian Pemerintahan dan Otonomi Daerah
12. Bagian Organisasi dan Tata Laksana
13. Bagian Hukum
14. Bagian Hubungan Masyarakat
15. Bagian Perekonomian dan Usaha Daerah
16. Bagian Kerjasama

17. Bagian Umum dan Protokol
18. Bagian Perlengkapan
19. Bagian Kesejahteraan Rakyat
20. Bagian Bina Program
21. Kantor Ketahanan pangan
22. Camat Genteng
23. Camat Wonokromo
24. Camat Sawahan
25. Camat Tandes
26. Camat Krembangan
27. Camat Semampir
28. Camat Pabean Cantikan
29. Camat Bubutan
30. Camat Tegalsari
31. Camat Simokerto
32. Camat Tambaksari
33. Camat Gubeng
34. Camat Karang Pilang
35. Camat Wonocolo
36. Camat Rungkut
37. Camat Sukolilo
38. Camat Kenjeran
39. Camat Benowo
40. Camat Lakarsantri
41. Camat Mulyorejo
42. Camat Tenggilis Mejoyo
43. Camat Gunung Anyar
44. Camat Jambangan
45. Camat Gayungan
46. Camat Wiyung
47. Camat Dukuh Pakis
48. Camat Asemrowo
49. Camat Sukomanunggal
50. Camat Bulak
51. Camat Pakal
52. Camat Sambikerep

1. Visi Misi Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2016-2021

Visi

Kota Surabaya adalah kota metropolitan terbesar di Provinsi Jawa Timur. Dimana penduduk Kota Surabaya banyak memiliki pekerjaan dengan transaksi perdagangan, perkantoran, industri dan pendidikan. Kota Surabaya sendiri juga dikenal sebagai kota pahlawan dengan melihat sejarahnya terdahulu. Pemerintahan yang ada di Kota Surabaya sendiri ingin meningkatkan daya saing yang ada di Kota Surabaya dengan memiliki visi dan misi yang akan dicapai dan diinginkan. Berikut ini visi dari Pemerintah Kota Surabaya:

“Surabaya Kota Sentosa yang berkarakter dan Berdaya Saing Global Berbasis Ekologi”

Surabaya merupakan kota yang mampu menjamin (sentosa) warganya dengan kondisi yang baik dengan memiliki watak, kepribadian (berkarakter) yang arif yang bisa mempertahankan budaya di wilayah Kota Surabaya. Surabaya juga mampu menjadi pusat penghubung (Berdaya saing global) perdagangan dan jasa antar pulau dan internasional dengan sumber daya yang dimilikinya. Surabaya sendiri dikenal sebagai penataan ruang dengan mampu mengintegrasikan (berbasis ekologi) fungsi kawasan pemukiman yang ada di wilayah Kota Surabaya sendiri. Visi yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya, Pemerintah Kota Surabaya dapat melaksanakan misi dengan sesuai ketentuan yang ada dalam visi dan sangat baik.

Misi

Misi adalah keinginan yang harus dapat dicapai atau dilaksanakan oleh organisasi. Visi yang ditentukan

akan membantu agar tujuan organisasi dapat terlaksanakan dan berjalan dengan baik. Misi walikota surabaya yang terpilih melihatkan bagaimana Tahapan proses pembangunan di Kota Surabaya. Berikut ini ialah misi yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut:

1. Misi mewujudkan sumber daya masyarakat yang BERKUALITAS harus memiliki dukungan peningkatan kualitas pendidikan, kesehatan dan ketahanan pangan dan menjadikan daya saing kompetensi angkatan kerja menjadi utama didunia bisnis dan kerja.
2. Misi MEMBERDAYAKAN masyarakat dan MENCIPTAKAN seluas-luasnya kesempatan berusaha dengan upaya memperbaiki PMKS (program untuk bantuan masyarakat berupa permakanan), perbedayaan kelompok usia produktif, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak.
3. Misi MEMELIHARA keamanan dan KETERTIBAN umum dengan menjadikan situasi dan kondisi yang memberikan rasa aman, ketentraman dan kondisi kondusif untuk melakukan aktivitas sehari-hari.
4. Misi mewujudkan penataan ruang yang TERINTEGRASI dan memperhatikan daya dukung kota menjadikan dukungan dinkronisai dan kondisi berkelanjutan (sustainability) dan meningkatkan kualitas lingkungan hidup kota.
5. Misi MEMANTAPKAN sarana dan prasarana lingkungan dan pemukiman yang ramah lingkungan dengan mengembangkan kualitas lingkungan yang dapat memberikan dampak positif terhadap penggunaanya.
6. Misi MEMPERKUAT nilai-nilai budaya lokal dalam sendi-sendi kehidupan masyarakat, dengan

mengenalkan kembali kesenian dan nilai-nilai budaya lokal.

7. Misi mewujudkan surabaya sebagai PUSAT PENGHUBUNG perdagangan dan jasa antar pulau dan internasional dengan menjadikan integrasi fasilitas pendukung perdagangan dan jasa.
8. Misi MEMANTAPKAN tata kelola pemerintah yang baik dengan adanya dukungan regulasi dan peningkatan pelayanan publik yang prima pada semua unit pelayanan dan SKPD.
9. Misi memantapkan DAYA SAING usaha-usaha ekonomi lokal, inovasi produk dan jasa, serta pengembangan industri kreatif dengan dorongan usaha-usaha ekonomi lokal untuk berinovasi.
10. Misi mewujudkan INFRASTRUKTUR dan UTILITAS kota yang terpadu dan efisien adanya integrasi pembangunan jaringan infrastruktur kota agar aksesibilitas dan mobilitas kegiatan perdagangan dan jasa menjadi efisien.

2. Layanan publik online

Pelayanan Publik adalah Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang diselenggarakan pelayanan publik menurut (Undang-undang pelayanan publik no. 25. 2009). Terdapatnya pelayanan umum oleh apatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparat negara, agar terciptanya keseragaman pola dan langkah pelayanan umum oleh apatur pemerintah

Pemerintah pada saat ini menghadapi “tekanan” dari berbagai pihak untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi aktif

dalam pemberian informasi bagi masyarakat serta adanya tuntutan untuk lebih efektif. Kondisi tersebut menyebabkan e-Government atau pemerintah berbasis elektronik semakin berperan penting bagi semua pengambilan keputusan. Pemerintah Tradisional (traditional government) yang identik dengan paper-based administration mulai ditinggalkan. Transformasi traditional government menjadi electronic government (e-Government) menjadi salah satu isu kebijakan publik.

Menurut Forman layanan melalui teknologi digital atau layanan publik berbasis online dapat memberikan tingkat efisiensi dan efektivitas pekerjaan pemerintah yang lebih baik. Efisiensi ialah hal-hal dari segi waktu, biaya dan tenaga [2].

3. Layanan publik online Periode 2014-2015

Layanan Publik Online periode 2014-2015 ialah hasil dari Rekapitulasi Layanan Publik Online yang dilakukan oleh Diskominfo dan Bappeko pada penelitian terdahulu. Layanan publik online tersebut telah terintegrasi oleh Surabaya Single Window (SSW) [16]. Berikut ini ialah layanan publik yang telah terintegrasi pada periode 2014-2015, yaitu:

Tabel 0.2 Layanan Publik Online Periode 2014-2015

No.	Nama SKPD	Nama Keseluruhan Jenis Layanan (Surat + Hasil Kajian + Capaian)	Masuk Dalam SSW
1.	Badan Lingkungan Hidup	Ijin Gangguan (HO)	1
		Rekomendasi UKL UPL	1

No.	Nama SKPD	Nama Keseluruhan Jenis Layanan (Surat + Hasil Kajian + Capaian)	Masuk Dalam SSW
		Rekomendasi Surat pernyataan	1
2.	Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Tata Ruang	Surat Keterangan Rencana Kota	1
		Ijin Penyelenggaraan reklame terbatas	1
		Izin mendirikan bangunan	1
		Ijin Usaha Jasa Konstruksi	1
3.	Dinas Kesehatan	Surat izin Praktik Perawat (SIPP)	1
		Surat izin Praktik Bidan (SIPB)	1
		Surat izin Praktek Perawat Gigi (SIPPG)	1
		Surat izin Kerja Perawat Anesthesia (SIKPA)	1
		Surat izin Praktik Apoteker (SIPA)	1

No.	Nama SKPD	Nama Keseluruhan Jenis Layanan (Surat + Hasil Kajian + Capaian)	Masuk Dalam SSW
		Surat izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian (SIKTTK)	1
		Surat izin Kerja Tenaga Sanitarian (SIKTS)	1
		Surat Izin Kerja Tenaga Teknis Wicara (SIPTW)	1
		Surat Izin Teknis Gigi (SIKTG)	1
		Surat Izin Pengobatan Tradisional (SIPT)	1
		Surat izin Praktik Tenaga Gigi (SIPTGz)	1
		Surat izin Praktik Fisioterapis (SIPF)	1
		Surat izin Praktik Kerja Ortosis Prostetis (SIPOP)	1
		Surat Izin Praktik Okupasi Terapis (SIPOT)	1
		Surat izin Kerja	1

No.	Nama SKPD	Nama Keseluruhan Jenis Layanan (Surat + Hasil Kajian + Capaian)	Masuk Dalam SSW
		Radiografer (SIKR)	
		Surat izin Kerja Refraksionis Optisien (SIKRO) / Surat Izin Kerja Optometris (SIKO)	1
		Surat Izin Praktik Dokter (SIP) /Dokter Gigi/Dokter Spesialis/Dokter Gigi Spesialis	1
		Sertifikat laik hygiene sanitasi jasa boga	1
		Surat izin klinik utama	1
		Surat izin klinik pratama	1
		Surat izin mendirikan rumah sakit /rumah sakit khusus	1
		Surat izin operasional rumah sakit /rumah sakit khusus	1
		Surat Operasional Klinik	1

No.	Nama SKPD	Nama Keseluruhan Jenis Layanan (Surat + Hasil Kajian + Capaian)	Masuk Dalam SSW
		Pratama/Utama Rawat Jalan	
		Surat Operasional Klinik Pratama/Utama Rawat Inap	1
		Surat izin penyelenggaraan laboratorium swasta	1
		Surat izin penyelenggaraan optikal	1
		Surat izin apotek	1
		Surat izin penyelenggaraan toko obat	1
		Surat Izin penyelenggaraan atau terdaftar sarana pengobatan tradisional	1
		Surat izin operasional perusahaan pengendalian hama	1
		Surat izin penyelenggaraan	1

No.	Nama SKPD	Nama Keseluruhan Jenis Layanan (Surat + Hasil Kajian + Capaian)	Masuk Dalam SSW
		depot air minum	
		Surat izin penyelenggaraan institusi	1
		Surat izin toko alat kesehatan	1
		Surat keterangan laik sehat hotel	1
		Sertifikat laik hygiene sanitasi restoran /rumah makan	1
		Sertifikat perusahaan makan dan minman industri	1
		Surat rekomendasi rumah sakit umum/rumah sakit khusus kelas a dan b	1
		Surat rekomendasi laboratorium madya dan utama	1
		Surat izin Kerja Perawat Gigi (SIPPG)	1
4.	Dinas	Ijin Jasa Titipan	1

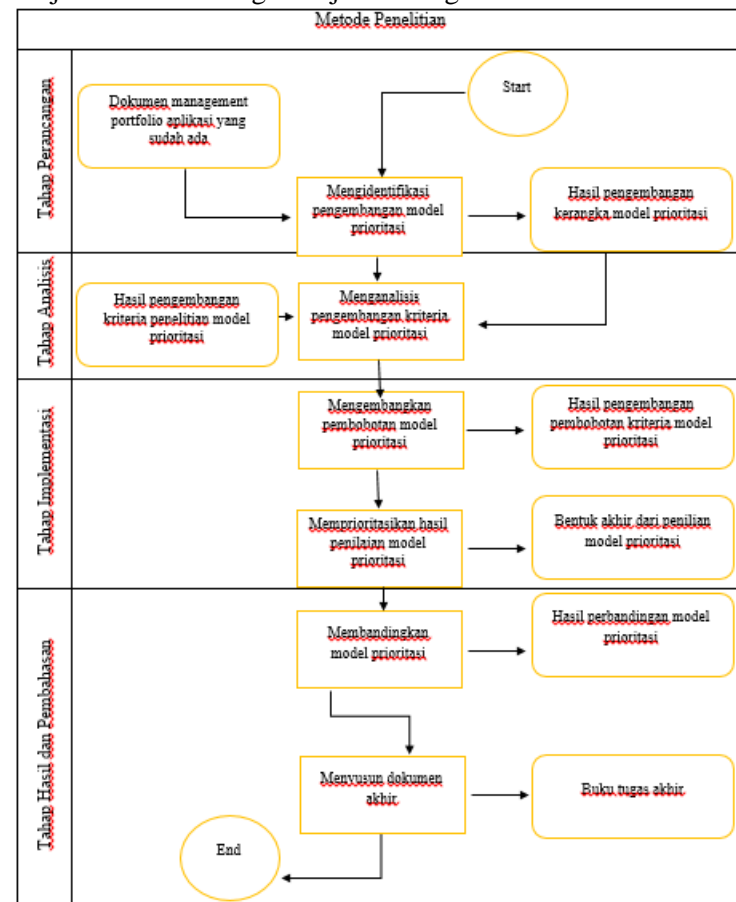
No.	Nama SKPD	Nama Keseluruhan Jenis Layanan (Surat + Hasil Kajian + Capaian)	Masuk Dalam SSW
	Komunikasi dan Informatika	Ijin Jasa Telekomunikasi	1
		Rekomendasi Menara Telekomunikasi	1
5.	Dinas Perhubungan	Ijin Penyelenggaraan Parkir	1
6.	Dinas	Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)	1
		Surat Tanda Pendaftaran Waralaba (STPW)	1
		Ijin Pameran Dagang, Konvensi, dan Seminar Dagang	1
		Surat Ijin Usaha Perdagangan Minuman Berakohol (SIUP-MB)	1
		Ijin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional	1
		Ijin Usaha Pusat Perbelanjaan	1
		Ijin Usaha Toko	1

No.	Nama SKPD	Nama Keseluruhan Jenis Layanan (Surat + Hasil Kajian + Capaian)	Masuk Dalam SSW
		Swalayan (IUTS)	
		Perubahan Lokasi Perusahaan Industri	1
		Rekom API (Angka Pengenal Impor) - umum	1
		Surat Ijin Usaha Pengedar Tumbuhan dan Satwa Liar (SIUP-TSL)	1
		Ijin Usaha Industri (IUI)	1
		Ijin Perluasan Industri	1
		Persetujuan Prinsip (PP)	1
		Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	1
7.	Dinas Tenaga Kerja	Pelayanan pembuatan AK I (Kartu Kuning)	1
8.	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	Izin Cagar Budaya	1
		Tanda Daftar Usaha Pariwisata	1
9.	DPBT	Perpanjangan	1

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai metodologi yang akan digunakan dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Dalam metodologi berisikan mengenai diagram metodologi, Penjelasan metodologi dan jadwal kegiatan.



Gambar 0.1 Diagram Metodologi Pengerjaan Penelitian

3.1 Tahap Perancangan

Pada Tahap ini merupakan Tahap pertama yang dilakukan dalam metodologi penelitian. Pada Tahap perancangan ini terdiri dari empat proses utama yaitu: Tahap perancangan data, Tahap analisis, Tahap implementasi, Tahap hasil & pembahasan.

3.1.1 Mengidentifikasi Pengembangan Model Prioritisasi

Tahap ini merupakan Tahap pertama dalam penelitian ini. Dalam Tahap ini, penulis akan melakukan mengidentifikasi kerangka proses yang terkait dengan penelitian tugas akhir ini yang sudah sesuai dan akan di kembangkan.

Penulis akan menggunakan Dokumen Manajemen Portfolio Aplikasi yang sudah ada sebagai acuan dan dari hasil dokumen manajemen portfolio aplikasi sebelumnya akan dilakukannya identifikasi untuk pengembangan portfolio aplikasi dan akan menghasilkan pendukung *indikator decision making* (Walikota) dalam penelitian ini. Dalam melakukan identifikasi pengembangan Model Prioritisasi, penulis menggunakan sebagai berikut:

- Metode Kualitatif: Metode ini dapat membantu peneliti untuk mengetahui apa saja yang perlu dilakukannya, pengembangan kerangka model prioritisasi dari hasil dokumen Manajemen Portfolio Aplikasi yang sudah ada.
- FGD (Fokus Group Discussion): Metode ini dilakukan agar dapat mengetahui informasi yang diperlukan oleh peneliti dan menunjang pentingnya (Pemimpin) didalam APM (Aplikasi Portfolio Manajemen).

Luaran yang akan dihasilkan dari aktivitas ini berupa **hasil pengembangan kerangka model prioritisasi**. Disini yang dimaksud dengan **pengembangan kerangka model prioritisasi** ialah **kerangka-kerangka manajemen**

portfolio dan kerangka seleksi dan prioritas yang menjadikan acuan utama dalam tugas akhir ini.

3.2 Tahap Analisis

Tahap ini merupakan Tahap ke 2 dalam penelitian ini. Dalam Tahap ini penulis akan melakukan pengembangan kriteria model prioritas dengan mengacu kepada pengembangan kerangka model prioritas. Pada Tahap ini dilakukan untuk menentukan kriteria prioritas aplikasi di mana akan menghasilkan portfolio aplikasi. Di dalam Tahap ini terdapat 1 (satu) proses yang dilakukan, yaitu melakukan pengembangan kriteria model prioritas, pengembangan kriteria ini disesuaikan dengan kondisi existing pada saat ini.

3.2.1 Menganalisis Pengembangan Kriteria Model Prioritas

Menganalisis pengembangan kriteria penilaian model prioritas berdasarkan dokumen manajemen portfolio aplikasi yang sudah ada, bertujuan untuk mengetahui kriteria penilaian apa saja yang akan dikembangkan dari kriteria penilaian model prioritas yang sudah ada dan hasil dari pengembangan kriteria model prioritas akan digunakan untuk melakukan prioritas aplikasi. Untuk menyelesaikan Tahap ini peneliti menggunakan 2 (dua) cara sebagai berikut ini:

- Metode Kualitatif: Metode ini dapat membantu peneliti untuk mendukung pengembangan kriteria penilaian dengan kondisi *existing* dan juga disesuaikan keinginan oleh pengguna aplikasi.
- FGD (Fokus Group Discussion): Metode ini dilakukan untuk mengetahui kriteria model prioritas, dalam menggunakan metode ini akan memudahkan peneliti untuk melakukan pengambilan informasi secara teratur dan menerima informasi tambahan yang tidak diperoleh oleh si peneliti.

Luaran yang akan dihasilkan pada Tahap ini ialah **hasil pengembangan kriteria penilaian model prioritisasi, dimana dalam proses ini melakukan modifikasi terhadap kriteria penilaian dari penelitian terdahulu atau pendapat para ahli.**

3.3 Tahap Implementasi

Tahap ini merupakan Tahap ketiga dalam penelitian ini. Dalam Tahap ini penulis akan melakukan pengembangan pembobotan model prioritisasi dan memprioritaskan portfolio aplikasi yang beracuan dengan dokumen manajemen portfolio aplikasi yang sudah ada, karena pembobotan dan memprioritaskan ini telah dilakukan pada penelitian sebelumnya dan pada penelitian saat ini ialah melakukan pengembangan pembobotan yang akan digunakan untuk melakukan prioritisasi aplikasi. Dalam Tahap implementasi ini terdapat 2 (dua) proses yaitu berikut ini:

3.3.1 Mengembangkan Pembobotan Model Prioritisasi

Setelah proses-proses sebelumnya yang kemudian di lanjutkan dengan proses pengembangan pembobotan model prioritisasi untuk mengetahui nilai dari masing-masing layanan dan dilakukannya prioritisasi aplikasi. Tahap ini dilakukan dengan melihat kondisi exsisting dan disesuaikan dengan permintaan pihak-pihak pengambil keputusan atau pemangku kepentingan dalam portfolio aplikasi. Dimana dalam menentukan pembobotan terdapat beberapa cara, yaitu sebagai berikut ini:

- Metode Kualitatif: Metode ini dapat membantu peneliti untuk mendukung pengembangan pembobotan kriteria dengan kondisi *existing*.
- FGD (Fokus Group Discussion): Metode ini dilakukan untuk mengetahui bobot dari masing-masing layanan yang akan menghasil suatu prioritisasi aplikasi.

Luaran yang akan dihasilkan dari aktivitas ini yaitu **pengembangan pembobotan kriteria yang di dalamnya juga terdapat justifikasi pertimbangan tingkat urgency tiap faktor dan nilai kontribusinya.**

3.3.2 Memprioritaskan Hasil Penilaian Dari Model

Prioritisasi

Dengan terdapat hasil pengembangan pembobotan kriteria model prioritisasi yang sudah terdapat hasil nilai dari masing-masing aplikasi kemudian dilanjutkan dengan proses model prioritisasi. untuk melakukan model prioritisasi peneliti melakukan mengurutkan atau prioritisasi yang mengacu kepada nilai tertinggi dan akan digolongkan kepada tingkat kepentingan penggunaan aplikasi yang. Dalam menyelesaikan Tahap ini peneliti menggunakan 3 (tiga) cara yaitu sebagai berikut ini:

- Metode Kualitatif: Metode ini dapat membantu peneliti untuk mendukung pengambilan keputusan atau Decision making dalam prioritisasi aplikasi.
- FGD (Fokus Group Discussion): Metode ini dilakukan untuk mengetahui urutan dari masing-masing aplikasi yang di mulai dari hasil nilai tertinggi dan kepentingan penggunaan aplikasi.
- Metode QSPM (Quantitative Strategic Planning Matrix): Metode ini digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan atau Decision making dalam prioritisasi aplikasi yang di selesaikan dengan menggolongkan layanan dengan strategi yang terdapat di Pemerintah Kota Surabaya.

Luaran yang akan dihasilkan dari Tahap ini ialah **hasil pengembangan prioritisasi layanan dengan masing-masing nilai pada aplikasi tersebut. Hasil dari prioritisasi digunakan untuk menyeleksi layanan publik dengan mempertimbangkan nilai total proses penilaian, sehingga**

dapat dihasilkan daftar layanan publik offline yang akan dibangun aplikasi berbasis online-nya.

3.4 Tahap Hasil & Pembahasan

Pada Tahap hasil dan pembahasan ini terdapat dua proses yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu menjabarkan hasil memprioritaskan model prioritisasi dan menyusun dokumen akhir. Berikut ini ialah penjelasan dari Tahap-Tahap yang akan dilakukan oleh peneliti:

3.4.1 Membandingkan Model Prioritisasi

Pada proses ini yaitu melakukan perbandingan dengan hasil rekomendasi perangkat prioritisasi dengan hasil prioritisasi metode QSPM. Peneliti dalam menyelesaikan proses ini menggunakan proses berikut:

- FGD (Fokus Group Discussion): Metode ini dilakukan untuk mengetahui ke akuratan hasil prioritisasi aplikasi tersebut.

Luaran yang akan dihasilkan ialah perbandingan dari masing-masing prioritisasi dengan menggunakan 2 perangkat.

3.4.2 Menyusun Dokumen Akhir

Selain itu, penulis juga melakukan **penyusunan dokumen akir berupa buku tugas akhir dan dokumen prioritisasi aplikasi** yang telah terverifikasi dan tervalidasi sesuai dengan kebutuhan objek penelitian. Penyusunan buku tugas akhir dilakukan dari proses mengidentifikasi metode prioritisasi hingga dokumentasi dokumen Prioritisasi aplikasi. Tujuan dari penyusunan buku tugas akhir adalah sebagai bukti dokumentasi kegiatan yang memiliki hubungan dengan penelitian pada tugas akhir ini.

BAB IV

PERANCANGAN

Bagian ini menjelaskan perancangan penelitian tugas akhir. Perancangan ini diperlukan sebagai panduan dalam melakukan penelitian tugas akhir. Perancangan penelitian tugas akhir ini dilanjutkan dari setiap proses dalam metodologi tugas akhir, dimana dalam Tahap perancangan dan Tahap analisis yang terdapat pada metodologi dibagi menjadi 2 bagian, yaitu: melakukan identifikasi pengembangan model prioritisasi, menganalisis pengembangan kriteria model prioritisasi.

4.1 Pembuatan Mengidentifikasi Pengembangan Model Prioritisasi

Pada bagian ini proses dalam metodologi pengerjaan tugas akhir yaitu identifikasi pengembangan model prioritisasi. Identifikasi pengembangan model prioritisasi dilakukan dengan teknik kajian dokumen dan literatur dan pengumpulan data yang dapat membantu dalam rangka menentukan alur manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online dan pengembangan metode seleksi dan prioritisasi yang dikembangkan dari berbagai ahli.

4.1.1 Kajian Dokumen

Berikut ini iyalah ringkasan deskripsi dari teknik kajian dokumen dalam proses perancangan identifikasi pengembangan model prioritisasi tersebut, dijelaskan pada tabel 4.1.1 Deskripsi perancangan identifikasi pengembangan model prioritisasi.

Tabel 0.1 Deskripsi perancangan kajian dokumen identifikasi pengembangan model prioritisasi

Nama proses	Identifikasi pengembangan model prioritisasi
Teknik	Kajian dokumen Kajian dokumen iyalah proses untuk mengidentifikasi data dari referensi atau

Nama proses	Identifikasi pengembangan model prioritisasi
	dokumen, catatan, yang mendukung mengenai <i>e-Government</i> di Kota Surabaya.
Kebutuhan proses	Dokumen pendukung, paper atau jurnal, penelitian sebelumnya, hasil survey yang terkait dengan <i>e-Government</i> di Kota Surabaya.
Fokus proses	Hal-hal yang akan menjadi output utama dari proses ini iyalah kajian literatur, berikut: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengembangan manajemen portfolio 2. Pengembangan kerangka seleksi dan prioritisasi 3. Pengembangan kriteria penilaian 4. Layanan Publik 2017-2021 5. <i>E-Government</i> Kota Surabaya
Strategi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meminta dokumen yang terkait dengan <i>e-Government</i> kepada SKPD terkait 2. Mengkaji dokumen dan teori pendukung 3. Menganalisis kajian konseptual mengenai teori yang tersedia 4. Mengidentifikasi korelasi antar teori pendukung

4.1.2 Pengumpulan Data Pengembangan Model Prioritisasi

Pada Berikut ini iyalah ringkasan deskripsi dari teknik Focus Group Discussion yang dilaksanakan terhadap pihak-pihak yang memiliki hubungan oleh Pemerintah Kota Surabaya, yaitu Bappeko, Dinkominfo dan Kepala Daerah. Dalam proses perancangan identifikasi pengembangan model prioritisasi tersebut, dijelaskan pada tabel 4.1.2 Deskripsi perancangan pengumpulan data identifikasi pengembangan model prioritisasi.

Tabel 0.2 Deskripsi perancangan pengumpulan data identifikasi pengembangan model prioritisasi

Nama proses	Identifikasi pengembangan model prioritisasi
--------------------	---

Nama proses	Identifikasi pengembangan model prioritas
Teknik	<p><i>Focus Group Discussion</i></p> <p>Focus Group Discussion (FGD) merupakan metode dan teknik pengumpulan data kualitatif atau informasi yang awalnya dikembangkan di dalam penelitian pemasaran. Kesiapan untuk melakukan focus group discussion dengan menyediakan panduan pertanyaan FGD yang disesuaikan dengan masalah atau topik yang akan di diskusikan. Untuk menghasilkan panduan pertanyaan FGD yang baik dan benar harus terdiri dari serangkaian sistematis dari pertanyaan-pertanyaan terbuka yang akan digunakan sebagai acuan pendukung proses FGD.</p>
Obyek	Bappeko, Dinkominfo dan Kepala Daerah Kota Surabaya.
Strategi pelaksanaan	<p>Proses pengumpulan data dengan menggunakan focus group discussion dengan pihak Bappeko, Dinkominfo dan Kepala Daerah, perlu adanya strategi untuk pelaksanaannya, agar pada saat proses focus group discussion terhindari dari masalah-masalah yang akan terjadi. Strategi tersebut berupa urutan alur yang dilakukan untuk focus group discussion.</p> <div data-bbox="501 1114 960 1404"> <div data-bbox="501 1114 960 1168">Menentukan tujuan FGD</div> <div data-bbox="703 1168 759 1197">↓</div> <div data-bbox="501 1197 960 1251">Menyediakan panduan pertanyaan FGD</div> <div data-bbox="703 1251 759 1279">↓</div> <div data-bbox="501 1279 960 1334">Menentukan interview FGD</div> <div data-bbox="703 1334 759 1362">↓</div> <div data-bbox="501 1362 960 1404">Menentukan peserta FGD</div> </div>

Berikut merupakan penjelasan mengenai strategi pelaksanaan dari proses pengumpulan data pengembangan model prioritisasi.

1. Tujuan Focus Group Discussion

Focus Group Discussion dilakukan dengan memiliki tujuan yang kuat, tujuan tersebut akan digunakan sebagai pedoman dalam panduan pertanyaan Focus Group Discussion, sehingga FGD dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang diinginkan dengan porsi kebutuhan penelitian. Berikut ini pada tabel 1 Deskripsi tujuan focus group discussion, terdapat 4 informasi obyek FGD dan tujuan FGD yang akan direncanakan.

Tabel 0.3 Deskripsi tujuan focus group discussion

No.	Obyek	Tujuan Focus Group Discussion
1.	Bappeko	<ul style="list-style-type: none"> • Penggalan informasi kondisi kekinian dan akan mendatang e-Government Kota Surabaya • Penggalan informasi alur manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online yang dilaksanakan oleh Bappeko dan termasuk seleksi dan prioritisasi kekinian
2.	Bappeko	<ul style="list-style-type: none"> • Penggalan kebutuhan dan keinginan ideal yang diharapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan menggunakan metode seleksi dan prioritisasi layanan publik administratif. • Penggalan informasi mengenai tingkat kedudukan kepentingan indikator pengambilan keputusan
3.	Dinkominfo & Bappeko	<ul style="list-style-type: none"> • Penggalan informasi alur manajemen portfolio aplikasi

No.	Obyek	Tujuan Focus Group Discussion
		<p>layanan publik administratif yang dilaksanakan oleh Dinkominfo dan termasuk seleksi dan prioritas kekinian</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penggalan jumlah layanan publik administratif pada setiap SKPD di Pemerintah Kota Surabaya pada tahun 2016.
4.	Bappeko	<ul style="list-style-type: none"> • Penggalan layanan publik administratif dengan memisahkan layanan yang telah Online dan tidak Online.

2. Panduan Pertanyaan FGD

Panduan pertanyaan *Focus Group Discussion* adalah Berikut ini iyalah kisi-kisi dari *interview protocol*.

Tabel 0.4 Deskripsi panduan pertanyaan *focus group discussion*

No.	Tujuan Pertanyaan	Kisi-kisi pertanyaan
1	<p>a. Mengetahui kondisi <i>e-Government</i> Kota Surabaya kondisi kekinian dan akan mendatang</p> <p>b. Mengetahui informasi alur</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Permasalahan peranturan pemerintah pusat terhadap TIK yang akan mempengaruhi pengembangan <i>e-Government</i> Kota Surabaya ➤ Pengelolaan manajemen portfolio aplikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya Khususnya pada aplikasi layanan publik berbasis online ➤ Tingkat penggunaan <i>e-Government</i> dengan kondisi kekinian ➤ Penggunaan teknologi

No.	Tujuan Pertanyaan	Kisi-kisi pertanyaan
	<p>manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online yang dilaksanakan Bappeko dan termasuk seleksi dan prioritasasi kekinian</p>	<p>informasi dalam meningkatkan layanan publik secara maksimal di setiap SKPD</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Menentukan jumlah layanan publik di setiap SKPD ➤ Menentukan jumlah layanan publik online di setiap SKPD ➤ Menentukan jumlah layanan publik offline di setiap SKPD ➤ Pencapaian layanan publik di setiap SKPD dengan melihat pencapaian kinerja masing-masing SKPD ➤ Peraturan atau dasar hukum yang mengatur pengelolaan portfolio aplikasi ➤ Mekanisme pengusulan aplikasi layanan publik di setiap SKPD ➤ Aktor yang melakukan perencanaan dan pengambilan keputusan ➤ Peraturan/dasar hukum yang mengatur seleksi atau prioritasasi layanan publik ➤ Aktor yang berhak melakukan prioritasasi layanan publik ➤ Teknik/mechanisme prioritasasi ➤ Kriteria dalam prioritasasi ➤ Perangkat untuk melakukan prioritasasi ➤ Permasalahan dalam

No.	Tujuan Pertanyaan	Kisi-kisi pertanyaan
		melakukan prioritisasi
2	<p>a. Penggalian kebutuhan dan keinginan ideal yang diharapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan melakukan pengembangan metode seleksi dan prioritisasi layanan publik</p> <p>b. Penggalian tingkat kedudukan kepentingan indikator pengambilan keputusan</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Faktor pengembangan mekanisme sebelumnya ➤ Tujuan pengembangan mekanisme pada metode seleksi dan prioritisasi ➤ Kebutuhan dasar yang diinginkan dan akan diusulkan ➤ Pengaruh terhadap pengambilan keputusan dengan melihat pengaruh pada kedudukan atau tingkatan
3	a. Penggalian informasi alur manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online yang dilaksanakan oleh Dinkominfo dan termasuk seleksi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pengecekan pengelolaan aplikasi kepada SKPD teknis ➤ Mengetahui tugas, fungsi atau peran SKPD teknis dalam pengelolaan aplikasi ➤ Bektuk proses prioritisasi yang dilakukan SKPD teknis ➤ Perangkat prioritisasi ➤ Permasalahan dalam melakukan prioritisasi

No.	Tujuan Pertanyaan	Kisi-kisi pertanyaan
	<p>dan prioritasasi kekinian</p> <p>b. Penggalian jumlah layanan publik administratif pada setiap SKPD di Pemerintah Kota Surabaya pada tahun 2016.</p>	<p>➤ Total jumlah keseluruhan SKPD</p> <p>➤ Total jumlah layanan publik administratif disetiap SKPD pada tahun 2016</p>
4	<p>a. Penggalian layanan publik administratif dengan memisahkan layanan yang telah Online dan tidak Online.</p>	<p>➤ Total jumlah layanan publik administratif yang sudah online</p> <p>➤ Total jumlah layanan publik administratif yang belum online</p>

3. Bentuk Format Hasil Focus Group Discussion

Berikut ini adalah Format atau list yang akan digunakan sebagai hasil Focus Group Discussion, dimana dalam list tersebut akan disetujui oleh pihak-pihak terkait dengan terdapat tanda tangan yang terdapat pada format atau list, yaitu pihak Bappeko, Dinkominfo dan pihak-pihak lainnya. Format tanda tangan pada hasil Focus Group Discussion akan disesuaikan waktu, tempat dan hasil dari Focus Group Discussion dengan pihak-pihak yang mengikuti pelaksanaan Focus Group Discussion yang dilaksanakannya. Berikut ini adalah Format atau list Focus Group Discussion :

Format Hasil Focus Group Discussion

Hari/Tgl :	
Lokasi :	
Topik :	
Narasumber :	1. 2. 3.
Peserta FGD :	1. 2. 3.

Hasil Group Discussion :

1)

2)

3)

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah pihak-pihak memiliki kewenangan pada pelaksanaan Group Discussion, sebagai berikut :

Kepada Staf
Badan perencanaan pembangunan
kota Surabaya

Kepada Manajer Proyek
Departemen System Infomasi
ITS

M.Ali Rakhmadi, S.Kom
Nip.

Tony Dwi Susanto, ST, MT, Ph.D
Nip.

4.Menentukan Partisipan

Partisipan atau interview harus ditentukan untuk memudahkan untuk melakukan wawancara / focus group discussion dan pengumpulan data. Dalam menentukan pihak partisipan perlu

adanya pertimbangan dengan melihat kapasitas kewenangan memberikan informasi yang valid dan mempertimbangkan sumber informasi yang akan diberikan.

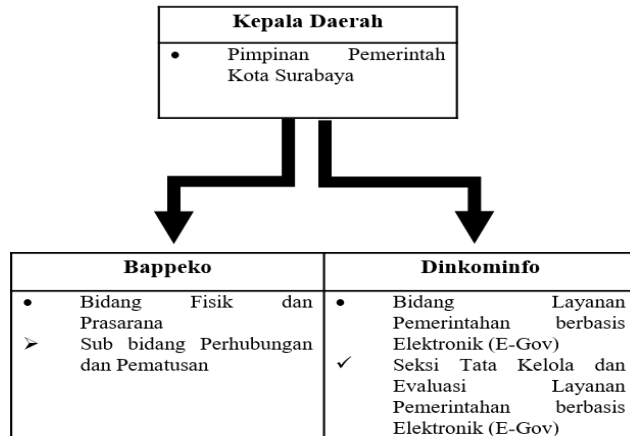
Dalam melakukan wawancara / focus group discussion dan pengumpulan data lakukan dan diarahkan oleh Bappeko dan Diskominfo dari beberapa institusi pemerintahan yang memiliki hubungan dan tanggung jawab terhadap perencanaan dan pengembangan TIK di Pemerintah Kota Surabaya.

Kepala Daerah selaku pimpinan di Pemerintah Kota Surabaya memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang telah ditetapkan (Tupoksi Kepala Daerah pada Lampiran A). Dimana kepala daerah dapat memiliki pengaruh untuk mengetahui masterplan pengembangan TIK yang akan datang di Pemerintah Kota Surabaya. Kebijakan dan kewenangan tersebut untuk menentukan pengembangan TIK yang akan dilakukan yaitu salah satunya ialah Kepala Daerah dapat memberikan cara pandang dalam memprioritaskan layanan publik **(indikator penilaian prioritas layanan publik berbasis online untuk Pemerintah Kota Surabaya)**. Point-point yang diberikan oleh kepala daerah akan menjadi sebuah pertimbangan dan pengambilan keputusan dalam melakukan prioritas layanan publik berbasis online di Pemerintah Kota Surabaya.

Bappeko adalah badan perencanaan dimana memiliki tugas untuk melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan daerah (Tupoksi Bappeko pada Lampiran A). Salah satu kebijakan yang akan dikeluarkan oleh pihak Bappeko yaitu prioritas aplikasi layanan publik berbasis online sangatlah berpengaruh terhadap tingkat keberhasilan masterplan di Pemerintah Kota Surabaya. Bappeko ialah fokus dari obyek dalam pengerjaan tugas akhir ini, karena bappeko sendiri berjalan dalam bidang fisik (fungsional). Tidak dipungkiri pula dengan bidang yang berjalan dalam perencanaan TI, dimana bidang tersebut memiliki hubungan dengan Bappeko.

Instansi yang berjalan dalam bidang perencanaan TI yaitu Dinkominfo, Dinkominfo sendiri ialah SKPD yang berjalan dibidang teknis. Tupoksi Dinkominfo sendiri salah satunya adalah komunikasi dan informatika dilikup Kota Surabaya. Dinkominfo adalah obyek ke 2 untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Dinkominfo sendiri memiliki peran untuk melakukan

perencanaan pembangunan TIK di Kota Surabaya. dengan begitu Dinkominfo sendiri dapat memberikan informasi dan data terkait pengelolaan manajemen portfolio aplikasi dengan kondisi yang berbeda. Pengembangan aplikasi merupakan salah satu pada **bagian aplikasi dan database**, dengan begitu inofrmasi dan data pada pengerjaan tugas akhir ini didapatkan melalui bagian aplikasi dan database.



Gambar 0.1 Obyek Partisipan

4.2 Menganalisis Pengembangan Kriteria Model Prioritasi

Pada bagian ini dilanjutkan dengan menganalisis pengembangan kriteria model prioritisasi yang pada metodologi tersebut dilakukan pada proses ke dua. Dalam melakukan proses ini menggunakan teknik kajian dokumen dan pengumpulan data, dimana dengan menggunakan teknik tersebut dapat diketahui apakah dalam menyusun penilaian dengan menentukan kriteria mana saja yang akan dilakukan pengembangan atau perubahan.

4.2.1 Kajian Dokumen

Berikut ini iyalah ringkasan deskripsi dari teknik kajian dokumen dalam proses menganalisis pengembangan kriteria model prioritisasi, dijelaskan pada tabel 4.2.1 Kajian Dokumen Pengembangsan Kriteria Model Prioritisasi

Tabel 0.5 Kajian Dokumen Pengembangan Kriteria Model Prioritisasi

Nama proses	Pengembangan Kriteria Model Prioritisasi
Teknik	Kajian dokumen Kajian dokumen ialah proses untuk mengidentifikasikan data dari refrensi atau dokumen, catatan, yang mendukung mengenai pengembangan kriteria model prioritisasi.
Kebutuhan proses	Dokumen pendukung, paper atau jurnal, penelitian sebelumnya, hasil survey yang terkait dengan pengembangan kriteria model prioritisasi.
Fokus proses	Hal-hal yang akan menjadi output utama dari proses ini ialah kajian literatur, berikut: <ol style="list-style-type: none"> 1. Model-model kriteria yang disesuaikan kondisi ideal pada Pemerintah Kota Surabaya 2. Kriteria yang akan dikembangkan 3. Hasil dari pengembangan kriteria yang dilakukan sebelumnya
Strategi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan model kriteri yang ada 2. Mendiskusikan kriteria yang akan dikembang 3. Menyesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi untuk melakukan pembuatan perangkat penilaian

4.2.2 Pengumpulan Data Pengembangan Kriteria Model Prioritisasi

Pada Berikut ini ialah ringkasan deskripsi metode yang akan digunakan untuk mengerjakan dalam proses ini yang akan dibahas dalam Focus Group Discusion bersama beberapa bagian di Pemerintah Kota Surabaya, yaitu Bappeko, Dinkominfo dan Kepala Daerah. Dalam proses pengembangan kriteria model prioritisasi.

4.2.2.1 Sintesis kerangka

Tabel 0.6 Diskripsi Sintesis Kerangka Pengumpulan Data Pengembangan Kriteria Model Prioritisasi




Nama proses	Sintesis Kerangka
Teknik	<p><i>Method Engineering</i></p> <p>Pendapat dari Sjaak Brinkkemper, Method engineering ialah rekayasa untuk mendesain, mengkontruksi dan mengadaptasi metode, teknik dan tools untuk menjadikan pengembangan sistem informasi. Teknik ini memiliki tujuan yaitu untuk meningkatkan manfaat metode pengembangan sistem informasi dengan menciptakan kerangka yang adaptif dengan menyesuaikan kondisi organisasi, menjadikan pengimplementasiannya dapat berjalan dengan lebih mudah untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi.</p>
Obyek	<ul style="list-style-type: none"> - Kerangka manajemen portfolio aplikasi terdahulu yang akan diperbarui atau dikembangkan - Kerangka seleksi dan prioritasasi proyek terdahulu dan beberapa refrensi

Nama proses	Sintesis Kerangka
Strategi pelaksanaan	<div data-bbox="314 244 868 323">Analisis situasi implmentasi dan identifikasi kebutuhan dengan melihat kondisi kekinian</div> <div data-bbox="557 323 610 359">↓</div> <div data-bbox="314 359 859 438">Menentukan metode yang telah disesuaikan dengan kebutuhan</div> <div data-bbox="557 438 610 474">↓</div> <div data-bbox="314 474 863 566">Menentukan kandidat metode yang akan dijadikan sebagai metode dasar atau utama</div> <div data-bbox="557 566 610 601">↓</div> <div data-bbox="314 601 868 730">Menentukan metode yang dapat memodifikasi & fit-in agar disesuaikan dengan kondisi organisasi pada saat ini atau kondisi kekinian</div>

4.2.2.2 Penyusunan perangkat penilaian

Tabel 4.7 Deskripsi Teknik Pengembangan Kriteria Penilaian


Nama proses	1) Pengembangan Kriteria Penilaian
Teknik	<p><i>Method Engineering</i></p> <p>Pendapat dari Sjaak Brinkkemper, Method engineering iyalah rekaya untuk mendesain, mengkontruksi dan mengadaptasi metode, teknik dan tools untuk menjadikan pengembangan sistem informasi. Teknik ini memiliki tujuan yaitu untuk meningkatkan manfaat metode pengembangan sistem informasi dengan menciptakan kerangka yang adaptif dengan menyesuaikan kondisi organisasi, menjadikan pengimplementasiannya dapat berjalan dengan lebih mudah untuk menyelesaikan</p>

Nama proses	1) Pengembangan Kriteria Penilaian
	permasalahan yang terjadi.
Obyek	Menggunakan kriteria penilaian dari Jiang & Klein
Strategi pelaksanaan	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-bottom: 10px;"> <p>Analisis situasi implementasi dan identifikasi kebutuhan dengan melihat kondisi kekinian</p> </div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-bottom: 10px;"> <p>Menentukan metode yang telah disesuaikan dengan kebutuhan</p> </div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-bottom: 10px;"> <p>Menentukan kandidat metode yang akan dijadikan sebagai metode dasar atau utama</p> </div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>Menentukan metode yang dapat memodifikasi & fit-in agar disesuaikan dengan kondisi organisasi pada saat ini atau kondisi kekinian</p> </div>

4.2.2.3 Penentuan bobot kriteria penilaian

Tabel 0.8 Deskripsi Teknik Pengembangan Bobot Kriteria

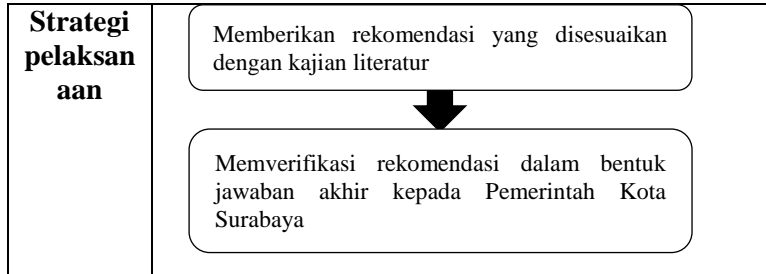
Nama proses	2) Pengembangan Bobot Kriteria
Teknik	<p><i>Focus Group Discussion</i></p> <p>Focus Group Discussion (FGD) merupakan metode dan teknik pengumpulan data kualitatif atau informasi yang awalnya dikembangkan di dalam penelitian pemasaran. Kesiapan untuk melakukan focus group discussion dengan menyediakan panduan pertanyaan FGD yang disesuaikan dengan masalah atau topik yang akan di diskusikan. Untuk menghasilkan panduan pertanyaan FGD yang baik dan benar</p>

Nama proses	2) Pengembangan Bobot Kriteria
	harus terdiri dari serangkaian sistematis dari pertanyaan-pertanyaan terbuka yang akan digunakan sebagai acuan pendukung proses FGD.
Obyek	Menentukan kriteria penilaian
Strategi pelaksanaan	<p>Proses pengumpulan data dan pengembangan kriteria penilaian ini menggunakan metode Method Engineering, dimana menurut De Weerd et.al, adanya 4 Tahap yang akan digunakan untuk menghasilkan dan mengembangkan metode dengan melalui method engineering adalah berikut ini.</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 10px; margin: 10px 0;"> Mengetahui paramater dan pandangan organisasi untuk menentukan prioritas atau urutan kriteria mulai tertinggi samoua terendah </div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 10px; margin: 10px 0;"> Menentukan skor dari prioritas menjadi bobot akhir tiap kriteria </div>

4.2.2.4 Penyusunan bobot kriteria penilaian

Tabel 0.9 Deskripsi Teknik Penentuan Pendukung Jawaban Kriteria


Nama proses	3) Penentuan Pendukung Jawaban Kriteria
Teknik	<i>Focus Group Discussion</i> FGD, untuk menganalisis pada kriteria dengan jawaban kriteria yang lain
Obyek	Kriteria yang telah disepakati



4.3 Mengembangkan Pembobotan Modal Prioritisasi

Pada Berikut ini iyalah ringkasan deskripsi metode dan proses yang akan digunakan untuk mengerjakan dalam proses ini yang akan dibahas dalam Focus Group Discusion bersama beberapa bagian di Pemerintah Kota Surabaya, yaitu Bappeko, Dinkominfo dan Kepala Daerah. Dalam proses pengembangan kriteria model prioritisasi.

Tabel 0.10 Deskripsi Teknik Pengembangan Pembobotan Kriteria

Nama proses	1) Pengembangan Pembobotan Kriteria
Teknik	<i>Focus Group Discussion</i> FGD, dimana akan menganalisis dan menyepakati pembobotan yang telah dikembangkan dan disesuaikan dengan masing-masing kriteria
Obyek	Bobot pada kriteria yang telah disepakati
Strategi pelaksanaan	<div>Memberikan rekomendasi bobot pada kriteria yang disesuaikan dengan kajian literatur</div> <div>  </div> <div>Memverifikasi rekomendasi dalam bentuk jawaban akhir kepada Pemerintah Kota Surabaya</div>

Nama proses	2) Pengembangan Pembobotan Kriteria
Teknik	<p>Wawancara</p> <p>Wawancara adalah aktivitas untuk memenuhi data yang dibutuhkan, dengan melakukan komunikasi kepada narasumber. Pada dasarnya untuk dilaksanakan wawancara terdapat list atau format yang digunakan untuk tanya jawab yang sudah diatur, sehingga penulis dapat mengetahui tujuan, informasi, pendapat dan hal informal lain yang dapat mendukung kelengkapan informasi sebelum di proses atau dianalisis. Dalam tugas akhir ini menggunakan wawancara yang berjenis wawancara tersruktur, yaitu dengan menggunakan pertanyaan yang telah ditentukan.</p>
Obyek	Kepala Daerah
Strategi pelaksanaan	<pre> graph TD A[Menentukan tujuan wawancara] --> B[Membuat interview protocol] B --> C[Membuat interview Protocol] </pre>

4.3.1 Tujuan Wawancara

Berikut ini iyalah tujuan wawancara yang dilaksanakan kepada kepala daerah untuk mengetahui indikator penilaian apa saja untuk menentukan suatu layanan publik sangat penting atau diprioritaskan, sebagai berikut ini:

Tabel 0.11 Tujuan Wawancara

No.	Obyek	Tujuan wawancara
1.	Kepala Daerah	Penggalian informasi mengenai indikator kepala daerah pada penilain prioritisasi layanan publik berbasis online.

4.3.2 Panduan Pertanyaan Wawancara

Pada bagian ini adalah panduan untuk melakukan pembuatan pertanyaan-pertanyaan dimana akan dilaksanakan wawancara untuk menggali informasi yang akan menghasilkan sebuah kesimpulan dan point-point, sebagai berikut:

Tabel 0.12 Panduan Pertanyaan Wawancara

No.	Tujuan Pertanyaan	Kisi-kisi pertanyaan
1	Penggalian informasi mengenai indikator kepala daerah pada penilain prioritisasi layanan publik berbasis online.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kriteria indikator perangkat penilaian prioritisasi untuk menghasilkan prioritisasi layanan publik adminstratif ➤ Penjelasan suatu kriteria untuk dapat digunakan sebagai indikator perangkat penilaian prioritisasi layanan publik administratif ➤ Jumlah bobot dari masing-masing kriteria indikator penilaian prioritisasi layanan publik administratif dan tingkat masing-masing bobot pada kriteria

Kemudian untuk tahap selanjutnya iyalah melakukan uji pada perangkat penilaian yang terdapat proses sebelumnya. Berikut ini iyalah penjelasannya.

4.3.3 Pengujian perangkat penilaian

Berikut ini iyalah penjelasan mengenai perancangan pengujian perangkat penilaian pada Tabel 4.3.3 Deskripsi Teknik Pengujian Perangkat Penilaian.

Tabel 0.13 Deskripsi Teknik Pengujian Perangkat Penilaian

Nama proses	1) Pengujian perangkat penilaian
Teknik	<p><i>Weighting and scoring method</i></p> <p>Analisis yang dilakukan dengan beberapa atribut atau multi kriteria yang melibatkan identifikasi faktor-fakto memiliki pengaruh terhadap proyek. Menentukan bobot pada masing-masing atribut atau kriteria dilakukan untuk memberikan tingkat dari kepentingannya. Memberikan nilai terhadap setiap opsi akan mencerminknaan bagaimana hubungan dari atribut tersebut.</p>
Obyek	Memeberikan penilaian
Strategi pelaksanaan	<div data-bbox="372 823 876 1128"> <div data-bbox="372 823 876 895">Mengatur pengujian penilaian</div> <div data-bbox="591 895 652 938">↓</div> <div data-bbox="372 938 876 1010">Pengujian perangkat penilaian</div> <div data-bbox="591 1010 652 1053">↓</div> <div data-bbox="372 1053 876 1128">Memberikan hasil dan rekap pengujian</div> </div>

4.4 Memprioritaskan Hasil Penilaian Dari Model Prioritisasi

Pada bagian ini iyalah menyempurnakan prioritisasi yang telah dilakukan tahap sebelumnya. Prioritisasi ini dengan menggunakan metode QSPM (Quantitative Strategic Planning Matrix), dimana metode ini akan mengevaluasi kembali hasil dari prioritisasi sebelumnya maka hasil yang akan dikeluarkan iyalah

hasil optimal dari prioritasasi sebelumnya. Sebagai berikut deskripsinya.

Tabel 0.14 Deskripsi Teknik Memprioritisasi Model Prioritasasi

Nama proses	1) Memprioritaskan Model Prioritasasi
Teknik	<i>Method QSPM</i> QSPM (Quantitative Strategic Planning Matrix) ini digunakan untuk melakukan prioritasasi kembali untuk menghasilkan prioritasasi secara optimal dalam melakukan prioritasasi.
Obyek	Evaluasi Prioritasasi
Strategi pelaksanaan	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Menginput hasil prioritasasi</p> <p>↓</p> <p>Mengevaluasi hasil prioritasasi</p> <p>↓</p> <p>Memberikan hasil prioritasasi optimal</p> </div>

4.5 Menginterpretasikan Model Prioritasasi

Tabel 0.15 Deskripsi Teknik Pengembangan Bobot

Nama proses	1) Pengembangan Bobot Kriteria
Teknik	Menginterpretasikan model prioritasasi ini penulis akan melakukan identifikasi hasil prioritasasi. Tujuan dari menginterpretasikan model prioritasasi dengan menggunakan hasil prioritasasi, agar dapat dijelaskan apakah model prioritasasi yang telah digunakan dapat menghasilkan hasil prioritasasi yang sesuai.
Obyek	Hasil Prioritasasi dan Model Prioritasasi

Nama proses	1) Pengembangan Bobot Kriteria
Strategi pelaksanaan	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 10px; margin-bottom: 10px;">Identifikasi hasil prioritisasi</div> <div style="font-size: 2em; margin: 0 auto 10px auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 10px; margin-bottom: 10px;">Identifikasi model prioritisasi</div> <div style="font-size: 2em; margin: 0 auto 10px auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 10px; margin-bottom: 10px;">Menginterpretasikan Model Prioritisasi</div> </div>

4.6 Menyusun Dokumen Akhir

Berikut ini iyalah deskripsi mengenai teknik proses dalam mengerjakan dan menyelesaikan tugas akhir pada tabel 4.6 Deskripsi Teknik Menyusun Dokumen Tugas Akhir.

Tabel 0.16 Deskripsi Teknik Menyusun Dokumen Tugas Akhir

Nama proses	1) Menyusun dokumen Tugas Akhir
Teknik	Dalam meyelesaikan tugas akhir ini, penulis akan melakukan penyusunan dengan melakukan pengolahan data untuk dilakukan penilaian, data yang akan dihasil berupa hasil akhir. Dengan begitu penulis akan menjelaskan proses implementasi sampai proses akhir.
Obyek	Dokumen Tugas Akhir
Strategi pelaksanaan	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 10px; margin-bottom: 10px;">Mengolah data</div> <div style="font-size: 2em; margin: 0 auto 10px auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 10px; margin-bottom: 10px;">Hasil Akhir Dokumen Tugas Akhir</div> </div>

BAB V

IMPLEMENTASI

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai proses implementasi yang dilakukan dalam penelitian. Implementasi tersebut berisikan mengenai hasil, waktu dalam pekerjaan dan bentuk lampiran dari materi atau data yang menggambarkan kondisi dan proses pengimplementasian pengolahan datanya tersebut.

5.1 Mengidentifikasi Pengembangan Model Prioritisasi

Berdasarkan Implementasi Identifikasi pengembangan model prioritisasi dengan menggunakan teknik kajian dokumen telah dapat menghasilkan bahan dan teori yang akan mendukung dari tugas akhir ini. Berikut ini ialah teori pendukung yang telah dibagi menjadi 5 bagian yaitu:

Tabel 0.1 Bahan Identifikasi Pengembangan Model Prioritisasi

No.	Bahan Identifikasi Pengembangan Model Prioritisasi
1.	Layanan publik

Tabel 0.2 Teori Pendukung Pengembangan Model Prioritisasi

No.	Teori Pendukung Pengembangan Model Prioritisasi
1.	Manajemen portfolio aplikasi
2.	Kerangka manajemen portfolio aplikasi
3.	Kerangka seleksi dan prioritisasi
4.	Kriteria penilaian

5.1.1 Kajian Dokumen

Teori pendukung tersebut menjadi 4 kajian, dimana telah disajikan pada bab sebelumnya yaitu bab 2. Tinjauan pustaka yang berada pada bab 2 berisikan mengenai seluruh teori yang akan mendukung dan menghasilkan proses pada identifikasi pengembangan model prioritisasi. berikut ini ialah hasil kajian dokumen yang telah dilakukan, yaitu

Tabel 0.3 Kajian Dokumen Mengidentifikasi Pengembangan Model Prioritisasi

No.	Kajian teori	Hasil teori
1.	Layanan publik	Pelayanan publik
2.	Manajemen portfolio aplikasi	Application portfolio management
3.	Kerangka manajemen portfolio aplikasi	Kerangka APM oleh Simon et.al Kerangka APM oleh Erik van Ramshorst
4.	Kerangka seleksi dan prioritisasi	Kerangka seleksi portfolio proyek oleh NP Archer & Ghasemzadeh Model seleksi dan prioritisasi oleh Maya Previana Syahfitri
5.	Kriteria penilaian	Kriteria seleksi portfolio

5.1.2 Pengumpulan Data Pengembangan Model Prioritisasi

Bagian ini menjelaskan mengenai implementasi kondisi waktu dalam melakukan pengumpulan data pengembangan model prioritisasi. implementasi ini dilakukan dengan melakukan wawancara dengan pihak yang memegang mengenai layanan publik Di Pemerintah Kota Surabaya. Pengumpulan data ini mengacu pada tujuan *interview protocol* yang sudah dirumuskan. Berikut ini adalah hasil dari implementasi pengumpulan data yaitu:

5.1.2.1 Waktu dan Peserta

Pada bagian ini akan dipaparkan terkait waktu dan peserta FGD yang telah dilakukan di Badan Perencanaan dan Pembangunan Kota Surabaya:

Tabel 0.4 Peserta Focus Group Discussion

FGD ke	Hari/tanggal	Peserta FGD
1	Kamis, 24	• M.Ali Rakhmadi, S.Kom

FGD ke	Hari/ tanggal	Perserta FGD
	Nov 2016	<p>Staf Bappeko Surabaya (Jalan Pacar No.8 Surabaya)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mardi Brilian Saleh, S.Kom Staf Bappeko Surabaya (Jalan Pacar No.8 Surabaya) • Tony Dwi Susanto, ST, MT, Ph.D Manjer Proyek Departemen System Infromasi ITS (Jalan ITS Raya, Keputih, Sukolilo, Kota Surabaya) • Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc Departemen System Infromasi ITS (Jalan ITS Raya, Keputih, Sukolilo, Kota Surabaya) • Ari Cahaya P, S.Kom Departemen System Infromasi ITS (Jalan ITS Raya, Keputih, Sukolilo, Kota Surabaya) • Tantri Gunarni Departemen System Infromasi ITS (Jalan ITS Raya, Keputih, Sukolilo, Kota Surabaya)
2	Jum'at, 11 Nov 2016	<ul style="list-style-type: none"> • M.Ali Rakhmadi, S.Kom Staf Bappeko Surabaya (Jalan Pacar No.8 Surabaya) • Mardi Brilian Saleh, S.Kom Staf Bappeko Surabaya (Jalan Pacar No.8 Surabaya) • Tony Dwi Susanto, ST, MT, Ph.D Manjer Proyek Departemen System Infromasi ITS (Jalan ITS Raya, Keputih, Sukolilo, Kota Surabaya) • Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc Departemen System Infromasi ITS (Jalan ITS Raya, Keputih, Sukolilo, Kota Surabaya)

FGD ke	Hari/tanggal	Perserta FGD
		<ul style="list-style-type: none"> • Ari Cahaya P, S.Kom Departemen System Infomasi ITS (Jalan ITS Raya, Keputih, Sukolilo, Kota Surabaya) • Tantri Gunarni Departemen System Infomasi ITS (Jalan ITS Raya, Keputih, Sukolilo, Kota Surabaya)
3	Rabu, 7 Des 2016	<ul style="list-style-type: none"> • M.Ali Rakhmadi, S.Kom Staf Bappeko Surabaya (Jalan Pacar No.8 Surabaya) • Mardi Brilian Saleh, S.Kom Staf Bappeko Surabaya (Jalan Pacar No.8 Surabaya) • Tony Dwi Susanto, ST, MT, Ph.D Manjer Proyek Departemen System Infomasi ITS (Jalan ITS Raya, Keputih, Sukolilo, Kota Surabaya) • Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc Departemen System Infomasi ITS (Jalan ITS Raya, Keputih, Sukolilo, Kota Surabaya) • Ari Cahaya P, S.Kom Departemen System Infomasi ITS (Jalan ITS Raya, Keputih, Sukolilo, Kota Surabaya) • Tantri Gunarni Departemen System Infomasi ITS (Jalan ITS Raya, Keputih, Sukolilo, Kota Surabaya) • Perwakilan dari 20 SKPD Pemerintah Kota Surabaya
4	Kamis, 22 Des 2016	<ul style="list-style-type: none"> • M.Ali Rakhmadi, S.Kom Staf Bappeko Surabaya (Jalan Pacar No.8 Surabaya)

FGD ke	Hari/tanggal	Perserta FGD
		<ul style="list-style-type: none"> • Mardi Brilian Saleh, S.Kom Staf Bappeko Surabaya (Jalan Pacar No.8 Surabaya) • Agus Ulum Mulyo, S.Kom, M.T Staf Dinkominfo Surabaya (Jalan Jimerto No. 25-27 “Lantai V” Surabaya) • Tony Dwi Susanto, ST, MT, Ph.D Manjer Proyek Departemen System Infromasi ITS (Jalan ITS Raya, Keputih, Sukolilo, Kota Surabaya) • Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc Departemen System Infromasi ITS (Jalan ITS Raya, Keputih, Sukolilo, Kota Surabaya) • Ari Cahaya P, S.Kom Departemen System Infromasi ITS (Jalan ITS Raya, Keputih, Sukolilo, Kota Surabaya) • Tantri Gunarni Departemen System Infromasi ITS (Jalan ITS Raya, Keputih, Sukolilo, Kota Surabaya)

5.1.2.2 Hasil FGD Identifikasi pengembangan model prioritisasi
 Didapatkan hasil dari Focus Group Discussion yang telah dituliskan pada halaman Lampiran, yang sudah dilakukan dalam proses pengumpulan data.

Tabel 5.5 Hasil FGD Identifikasi pengembangan model prioritisasi

No.	Tanggal	Hasil FGD
	Kamis, 24 Nov 2016	Hasil FGD pada tanggal tersebut adalah sebagai berikut : 1. Didapatkan kesepakatan penggunaan Data hasil survey yang dilakukan oleh Bappeko

No.	Tanggal	Hasil FGD
		<p>tahun 2016</p> <ol style="list-style-type: none"> Menjadikan pertimbangan layanan publik administratif dari Dinkominfo pada tahun 2015 Didapatkan kesepakatan menentukan layanan publik administratif mana yang online dan tidak online. Didapatkan Kesepakatan pengembangan “menambahkan” indikator penilaian prioritas pada Kepala Daerah dan indikator penilaian prioritas terdahulu (Strategis dan Teknis).
	Jum’at, 11 Nov 2016	<p>Hasil FGD pada tanggal tersebut adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> Didapatkan kesepakatan untuk melakukan verifikasi kepada 20 SKPD di Surabaya, untuk mengkonfrimasi kembali jumlah layanan dan layanan tersebut telah terintegrasi oleh system (SSW atau syetem lainnya) atau tidak ter integrasi.
	Rabu, 7 Des 2016	<p>Hasil FGD pada tanggal tersebut adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> Didapatkan kesepakatan hasil urutan pembobotan penggabungan hasil penilaian prioritisasi pada 3 aspek yaitu Kepala daerah : 50%, Dinkominfo : 30%, Bappeko : 20%. Beberapa SKPD memberikan verifikasi jumlah dan nama layanan publik administratif secara langsung. 7 SKPD memberikan hasil verifikasi jumlah dan nama layanan publik administratif melalui Email atau Media Sosial. SKPD tersebut antara lain : <i>Badan Kesatuan Bangsa, Perlindungan Masyarakat, Badan Lingkungan Hidup,</i>

No.	Tanggal	Hasil FGD
		<p><i>Dinas Kesehatan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Pertanian, Dinas Perhubungan, Dinas Ketenagakerjaan.</i></p> <p>4. Jumlah layanan Publik administratif menjadi 266 dari 312 layanan.</p> <p>5. Adanya penambahan 1 SKPD baru (BPKPM).</p>
	Kamis, 22 Des 2016	<p>Hasil FGD pada tanggal tersebut adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menghasilkan daftar layanan publik administratif yang telah dionlinekan (SSW) dan belum dionline. 2. Jumlah SKPD yang memiliki layanan publik administratif sebanyak 21 SKPD terdapat hanya 20 SKPD terdapatnya kebijakan penarikan layanan publik adminsitratif oleh Pemerintah Pusat. 3. Didapatkan kesepakatan menghapuskan 1 SKPD yang sudah tidak memiliki layanan publik administratif (Dinkominfo).

5.2 Menganalisis Pengembangan Kriteria Model Prioritisasi

Berdasarkan Menganalisis Pengembangan Kriteria Model Prioritisasi dengan menggunakan teknik kajian dokumen telah dapat menghasilkan bahan dan teori yang akan mendukung dari tugas akhir ini sebagai berikut:

Tabel 0.6 Bahan Menganalisis Pengembangan Kriteria Model Prioritisasi

No.	Bahan Menganalisis Pengembangan Kriteria Model Prioritisasi
1.	Sintesi Kerangka

Tabel 0.7 Teori Pendukung Menganalisis Pengembangan Kriteria Model Prioritisasi

No.	Teori Pendukung Menganalisis Pengembangan Kriteria
-----	--

	Model Prioritisasi
1.	Alur manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online
2.	Metode seleksi dan prioritasasi

5.2.1 Sintesis Kerangka

Teori pendukung tersebut menjadi 2 kajian, dimana telah disajikan pada bab sebelumnya yaitu bab 2. Tinjauan pustaka yang berada pada bab 2 berisikan mengenai seluruh teori yang akan mendukung dan menghasilkan proses pada identifikasi pengembangan model prioritasasi. berikut ini iyalah hasil kajian dokumen yang telah dilakukan, yaitu



Gambar 0.1 Sintesis Kerangka

1. Luaran Implmentasi : Alur manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online yang telah disesuaikan dengan kondisi kekinian.
2. Luaran Perancangan : Kajian Konseptual kerangka dan hubungan antar kerangka pada metode.
3. Luaran Penjabaran Hasil : Alur manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online dan metode seleksi yang digunakan dan prioritasasi portfolio aplikasi.

5.3 Mengembangkan Pembobotan Modal Prioritisasi

Pada bagian ini menjelaskan adanya pengembangan pembobotan model dalam melakukan prioritas layanan publik, pengembangan ini dilakukan dengan menggunakan 2 aktivitas dan 2 proses. 2 aktivitas yang dilakukan untuk melakukan pengembangan tersebut, yaitu 1. Menggali informasi dan ke 2. Pengumpulan data (*Inventory*). Aktivitas tersebut dilaksanakan atas masing-masing kebutuhan, yaitu Focus group discussion dan wawancara. dimana Focus group discussion tersebut dilaksanakan untuk mengetahui jumlah bobot yang akan digunakan untuk menentukan kriteria penilaian prioritas layanan publik aspek Kepala Daerah (Walikota) dan penggabungan prioritas hasil akhir dari penilaian dengan 3 aspek yaitu Kepala daerah, Bappeko, Dinkominfo. Pembobotan disesuaikan dengan pengaruh terhadap kedudukan pengambilan keputusan. Wawancara sendiri dilakukan untuk mengetahui kriteria penilaian dan pembobotan untuk aspek Kepala daerah.

5.3.1 Hasil Wawancara

Hasil wawancara yang sudah dilaksanakan kepada narasumber kepala daerah dan sudah dilakukannya proses pengumpulan data telah dituliskan dalam tabel yang terdapat pada halaman Lampiran C.

Dalam pengembangan pembobotan Model prioritas ini, adanya pengembangan pada bagian perangkat penilaian prioritas. seperti dijelaskan diatas pengembangan ini dilakukan pada bagian perangkat penilaian di aspek Kepala Daerah. Aspek Kepala Daerah ditentukan untuk mendukung pengambilan keputusan akhir pada prioritas layanan publik tahun 2016-2017. Pada prioritas layanan publik yang dilakukan Maya Previana (2015) dan Soetjipto (2016) hanya terdapat 2 aspek pada perangkat penilaian, 2 aspek tersebut adalah Bappeko dan Diskominfo. Dimana masing-masing aspek sendiri memiliki bagian-bagian penilaian. Dalam penelitian ini disusunnya pembuatan perangkat penilaian aspek Kepala Daerah, sebagai berikut:

5.3.1.1 Proses Pembuatan Perangkat Penilaian Aspek Kepala Daerah

Dalam proses buatan ini dilandaskan dengan perangkat penilaian terdahulu, dimana dalam perangkat terdahulu sudah terdapat frame untuk melaksanakan penilaian prioritas layanan publik administratif. Dengan begitu perangkat penilaian aspek Kepala daerah hanya membutuhkan kriteria-kriteria dan masing-masing bobot untuk diterapkan pada frame perangkat penilaian layanan publik dan untuk menilai obyek yaitu layanan publik. Untuk mendapatkan kriteria-kriteria dan bobot tersebut, sudah dilakukan pada proses yang dijelaskan diatas. Berikut ini adalah deskripsi mengenai kriteria-kriteria perangkat penilaian aspek Kepala daerah:

Kriteria A: Layanan yang memiliki potensi KKN yang tinggi
--

Deskripsi: Dalam lingkungan Pemerintah Kota Surabaya, terdapatnya layanan publik administratif, dimana layanan publik tersebut bersentuhan langsung pada masyarakat. Layanan ini difasilitasi untuk masyarakat yang ingin melakukan perijinan dan pembuatan surat-surat keterangan kependudukan dan lain-lain. Dengan begitu adanya kondisi, dimana masyarakat akan terjadinya tatap muka terhadap petugas yang menjalankan layanan tersebut. Tidak dapat dihindari apa bila terjadinya (pungli) pungutan liar pada masyarakat yang menggunakan layanan publik tersebut, maka masyarakat akan menjadi kesulitan mendapatkan layanan publik administratif yang dibutuhkan. Mengetahui nilai dari layanan publik administratif yang tinggi, akan menjadikan layanan tersebut menjadi nilai prioritas yang tinggi. Masyarakat menjadikan akan mudah untuk mendapatkan layanan publik tersebut. Dengan begitu diharapkan layanan publik administratif yang memiliki tingkat potensi terjadinya (pungli) pungutan liar untuk dapat menjadi layanan publik berbasis online. Dimana agar mengurangi dan menghindari hal-hal tersebut. Kriteria ini memiliki masing-masing bobot yang telah ditentukan dengan kepentingannya.

Kriteria B: Layanan dasar dan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat

Deskripsi: Terdapatnya layanan publik dengan permintaan dan keptingan yang cukup tinggi, menjadikan suatu layanan publik itu sangat penting bagi masyarakat. Layanan publik tersebut harus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, maka kebutuhan pada layanan publik untuk masyarakat akan terpenuhi dengan sesuai dengan hak yang diperoleh secara mudah, cepat dan dapat di jangkau semua lingkungan dimasyarakat. Diharapkan layanan publik tersebut dapat di onlinekan agar tidak terjadinya kesulitan untuk menerima layanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya.

Kriteria C: Layanan yang membutuhkan dilaksanakan oleh lebih dari 1 SKPD

Deskripsi: Di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya terdapat beberapa SKPD yang memiliki keterkitan dalam menjalankan suatu layanan publik administratif. Untuk menggunakan layanan tersebut masyarakat harus memenuhi beberapa syarat berupa data atau surat keterangan. Dimana SKPD yang bersangkutan harus saling terhubung dan memberikan perijinan atau keterangan untuk masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Kriteria ini diberikan untuk menghindari terjadinya egosetrolat agar system layanan publik dapat digunakan dan akses oleh beberapa SKPD dan masyarakat luas. Diharapkan layanan publik tersebut dapat terhubung dengan masing-masing SKPD yang memiliki kewajiban untuk menghasilkan masing-masing perijinan dan tidak adanya tembok untuk data atau informasi dari masing-masing SKPD.

Kriteria D: Layanan yang membutuhkan ke akuratan data

Deskripsi: Pemerintah Kota Surabaya memiliki layanan publik yang data atau informasinya bersifat rahasia dan proses

pengolahan data nya cukup panjang. Dengan adanya kondisi tersebut layanan publik diinginkan dapat diakses dimana saja, masyarakat sendiri dapat memastikan secara pribadi untuk keakuratan atau kebenaran data atau informasi yang ada. diharapkan pada kriteria ini untuk dapat mengurangi kesalahan data yang fatal pada suatu layanan publik.

Kriteria E: Layanan dapat mematahkan birokrasi yang panjang

Deskripsi: Layanan publik administratif yang terdapat di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya memiliki proses atau birokrasi yang cukup panjang, dimana proses tersebut akan menambah waktu yang cukup lama dan menjadikan adanya masalah-masalah yang terjadi ketika proses berjalan. Kondisi tersebut harus dihindari agar proses pada layanan publik menjadi lebih pendek dan lebih singkat, dengan begitu harus terdapatnya pemangkasan pada proses yang ada di layanan publik. Diharapkan kriteria ini dapat menentukan layanan publik mana saja yang dapat memangkas proses pada layanan publik berbasis online.

5.3.1.2 Bobot Kriteria penilaian aspek Kepala Daerah

Bobot kriteria penilaian ditentukan dengan memberikan kesempatan Kepala Daerah untuk menjustifikasi sendiri bobot dari masing-masing kriteria menurut pandangannya. Dalam wawancara yang dilakukan untuk menggali bobot kriteria, Kepala Daerah memberikan urutan prioritas masing-masing kriteria. Berikut ini adalah hasil wawancara mengenai bobot masing-masing kriteria penilaian aspek Kepala Daerah adalah sebagai berikut:

Tabel 0.8 Kriteria dan bobot penilaian aspek kepala daerah

No.	Kriteria	Bobot akhir
1.	Layanan yang memiliki potensi KKN yang tinggi	30%
2.	Layanan dasar dan layanan yang dibutuhkan	25%

	oleh masyarakat	
3.	Layanan yang membutuhkan dilaksanakan oleh lebih dari 1 SKPD	20%
4.	Layanan yang membutuhkan ke akuratan data	20%
5.	Layanan dapat mematahkan birokrasi yang panjang	5%
Total		100%

Berikut ini adalah ringkasan dari tahapan penilai aspek Kepala Daerah pada tabel 5.8 Tahapan penilaian aspek kepala daerah.

Tabel 0.9 Tahapan penilaian aspek kepala daerah

Nama tahapan	Penilaian aspek Kepala Daerah
Input proses	266 Layanan publik administratif (2016-2017)
Output proses	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nilai pada masing-masing kriteria sesuai dengan isian dan pedoman penilaian 2. Nilai total masing-masing layanan publik
Referensi	Peneliti
Aktor	Kepala Daerah
Tahapan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifikasi layanan potensi KKN yang tinggi 2. Identifikasi layanan dasar dan layanan dibutuhkan masyarakat 3. Identifikasi layanan dilaksanakan oleh lebih 1 SKPD 4. Identifikasi layanan membutuhkan akuratan data 5. Identifikasi layanan mematahkan birokrasi 6. Mengkalkulasikan nilai pada masing-masing kriteria sesuai dengan isian dan bobot

Setelah mengetahui kriteria penilaian prioritas layanan publik pada aspek Kepala daerah, adanya proses penilaian yang dilakukan oleh 3 aspek, yang nantinya akan menghasilkan output luaran berupa hasil prioritas layanan publik dengan nilai tertinggi sampai nilai terendah. Kemudian 2 proses yang akan dilakukan untuk melakukan pengembangan pembobotan model prioritas ini, yaitu 1. Penggabungan prioritas layanan publik 3 aspek dan 2. Prioritas dengan metode QSPM (Quantitative Strategic Planning Matrix) . adanya keputusan ini, diambil oleh Bappeko, dimana keputusan tersebut dilandaskan untuk memenuhi target Pembangunan layanan publik administratif berbasis online sebanyak 27 layanan publik. Berikut ini adalah tahapan-tahapan prioritas layanan publik.

5.3.2 Perbandingan pengembangan prioritas layanan publik perangkat penilaian dengan Quantitative Strategic Planning Matrix

Berikut ini merupakan penjelasan dan proses aktivitas dalam melakukan prioritas layanan publik dengan menggunakan Quantitative Strategic Planning Matrix di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Hasil prioritas dengan menggunakan Quantitative Strategic Planning Matrix akan dibandingkan dengan hasil prioritas layanan publik dengan menggunakan perangkat yang telah disetujui oleh 3 aktor tersebut.

5.3.2.1 Proses Akhir Prioritas Layanan Publik Gabungan

Pada proses prioritas layanan ini terdapatnya perbedaan karena pada prioritas dengan menggunakan perangkat sebelumnya adanya penggabungan pada prioritas pembobotan yang menggunakan 3 aktor yaitu Bappeko, Diskominfo dan Kepala daerah. Dalam menentukan pembobotan ini sudah disetujui oleh ke 3 aktor tersebut. Pembobotan untuk prioritas gabungan ini di tentukan oleh Bappeko yang mana memiliki kepentingan dalam segi strategis. Berikut ini adalah tabel kriteria pembobotan nilai akhir untuk prioritas gabungan:

Tabel 0.10 Pembobotan prioritas gabungan 3 aspek

Kriteria Pembobotan Prioritas Gabungan		
Kepala Daerah 50%	Teknis 30%	Strategi 20%

Setelah ditentukan kriteria pembobotan prioritas gabungan, Bappeko dan tim melakukan prioritas dengan melihat hasil prioritas 3 aktor tersebut, tetapi dalam prioritas ini hanya memprioritaskan layanan publik administratif yang non SSW atau masih tidak terintegrasi dengan system. Kondisi ini yaitu penggabungan 3 aktor untuk prioritas layanan publik administratif karena Bappeko harus mencapai target yang sudah ditentukan untuk mengintegrasikan layanan publik administratif dengan system.

5.3.2.2 Prioritas Layanan Publik Administratif Gabungan

Seperti penjelasan diatas prioritas layanan publik administratif gabungan ini sendiri untuk menemukan penilaian maksimal pada prioritas dengan perangkat 3 aktor tersebut. Berikut ini:

Tabel 0.11 Deskripsi aktivitas prioritas gabungan

Tahap II	Aktivitas
<p>Prioritisasi Layanan Publik Administratif Gabungan</p>	<p>Prioritisasi yang dilakukan oleh Bappeko melalui pembobotan pada 3 aktor, yaitu:</p> <p>Membobotkan 3 aktor yang tentukan oleh Bappeko, dimana dalam pembobotan ini disesuaikan dengan tupoksi yang dimiliki oleh masing-masing aktor.</p> <p>Menentukan layanan publik administratif yang masing non SSW untuk di inputkan nilai layanan tersebut dari masing-masing hasil penilaian prioritas pada 3 aktor.</p> <p>Nilai dari hasil penilaian layanan publik dengan perangkat 3 aktor tersebut, kemudian diinputkan dan hanya layanan yang masih non SSW.</p> <p>Nilai tersebut dikalikan dengan masing bobot yang ada dimasing-masing aktor. Kemudian setelah dikalikan dari bobot pada 3 aktor kemudian ditambah.</p> <p>Tahap terakhir yaitu menjumlah nilai dari hasil penambahan 3 aktor tersebut. Kemudian akan keluar hasil akhir dan ditentukan nilai akhir tertinggi.</p>

Berikut ini adalah proses yang dilakukan oleh Bappeko untuk melakukan prioritas layanan publik administratif gabungan yang ada dilingkungan Pemerintah Kota Surabaya:

Tabel 0.12 Deskripsi proses prioritas gabungan

Prioritasi Gabungan I
Input Memprioritaskan layanan publik administratif gabungan non SSW dengan menghitung pembobotan pada 3 aktor, yaitu Kepala Daerah, Bappeko, Diskominfo.
Output Hasil akhir prioritas 20 layanan publik administratif gabungan non SSW dengan nilai tertinggi.

Pada tabel diatas dijelaskan dalam prioritas gabungan ini bobot dari masing-masing aktor memiliki pengaruh yang cukup tinggi karena untuk menentukan nilai akhir dari suatu layanan publik. Nilai akhir dari prioritas gabungan ini akan ditotal dan diperingkat dari tertinggi sampai terendah. Kemudian akan ditentukan 20 layanan dengan nilai tertinggi. Seperti pada Lampiran E.

Nilai layanan publik administratif tertinggi dipegang oleh layanan **Uji Berkala Pertama Kali**, kemudian pada peringkat ke 2 diikuti dengan **Uji Berkala Periodik** dan pada peringkat ke 3 diikuti oleh **Mutasi Kendaraan** dan lain-lainnya. Layanan-layanan tersebut terdapat pada 2 tingkat prioritas teratas, dimana merupakan layanan yang dimiliki oleh 3 SKPD, yaitu Dinas Perhubungan, Dinas Kependudukan dan Cacatan Sipil, Dinas Pengelolaan Pembangunan dan Pertanahan.

5.3.2.3 Alur prioritas dengan menggunakan Quantitative Strategic Planning Matrix

Prioritasi layanan publik dengan menggunakan QSPM (Quantitative Strategic Planning Matrix) tidak jauh berbeda dengan prioritas dengan prioritas 3 aspek pada prioritas sebelumnya. Tetapi, dalam prioritas dengan menggunakan QSPM (Quantitative Strategic Planning Matrix) ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan strategis atau yang bisa disebut, yaitu matriks SWOT. Prioritasi yang dilakukan dengan matriks SWOT ini sendiri digunakan untuk alat yang akan mempercepat, efektif dan efisien dalam menentukan pengembangan dan pengambilan keputusan akhir dalam

prioritasi layanan publik ini. Layanan publik ini akan diprioritaskan dengan menyelaraskan dengan strategi yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Surabaya. Dimana strategi ini sudah dicantumkan pada dokumen RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah).

RPJMD sendiri digunakan untuk acuan dalam penyusunan Renstra SKPD , RKPD Kota Surabaya dan sebagai acuan bagi seluruh *stakeholder* di Kota Surabaya dalam melaksanakan kegiatan pembangunan selama kurun waktu 2010-2015. RPJMD sendiri disusun berdasarkan Visi dan Misi Walikota Surabaya , sekaligus berfungsi sebagai dokumen perencanaan yang mengakomodasi berbagai aspirasi masyarakat yang ada didalam lingkup wilayah Kota Surabaya dan pedoman evaluasi pelaksanaan pembangunan periode sebelumnya. Dokumen RPJMD sendiri adalah memberikan arahan kebijakan keuangan, strategi pembangunan daerah, kebijakan umum, program pembangunan daerah serta sasaran-sasaran strategi yang akan dicapai selama 5 tahun kedepan. Dengan demikian dokumen RPJMD Kota Surabaya Tahun 2010-2015 menjadi landasan pada semua dokumen perencanaan baik rencana pembangunan tahunan pemerintah daerah maupun dokumen perencanaan SKPD Kota Surabaya.

Pada dokumen RPJMD sendiri terdapatnya **Indikasi Rencana Program Prioritasi Yang Disertai Kebutuhan Pendanaan**, dijelaskan bahwa program prioritas dalam Pemerintah Kota Surabaya adalah **program yang memiliki sifat menyentuh langsung kepentingan publik, dimana sifat dari program tersebut adalah monumental, lintas urusan, berskala besar dan memiliki urgensi yang tinggi** serta memberikan dampak luas dalam program yang akan dijalankan oleh SKPD tersebut untuk mencapai target indikator pertahunnya. Sesuai dengan penjelasan diatas bahwa terdapat program yang akan dijalankan oleh SKPD tersebut dimana program tersebut akan didukung dengan tagret capaian indikator pertahun, indikasi rencana program prioritas dengan disertai pendanaan . bagian tersebut akan diurai dengan lengkap mengenai bidang urusan

Pemerintahan dan Program prioritas pembangunan yang akan dijalankan, indikator kinerja program (outcome), Capaian kinerja tiap tahun, berserta SKPD penanggung jawab nya.

Dengan adanya keterkaitan terhadap prioritas strategi pembangunan yang ditetapkan dengan SKPD penanggung jawabnya, yang ada pada dokumen RPJMD dengan prioritas QSPM. kemudian untuk melakukan prioritas layanan publik ditetapkan bahwa prioritas strategi pembangunan dengan SKPD penanggung jawabnya akan disesuaikan dengan layanan publik yang dimiliki oleh SKPD penanggung jawab pada strategi. Berikut ini prosesnya:

5.3.2.4 Penyelerasan Strategi Pembanguna dengan SKPD Penanggung Jawab dan Layanan Publik

Tabel 0.13 Aktivitas penyelarasn strategi dengan SKPD penanggung jawab

Tahap I	Aktivitas
Penyelarasana prioritas strategi pembangunan dan SKPD penanggung jawab dengan Layanan Publik	Dilakukannya penyelarasn prioritas strategi pembangunan dan SKPD penanggung jawab dengan Layanan Publik dimasing-masing SKPD yang ada dilingkungan Pemerintahan Kota Surabaya. Aktivitas ini dilakukan oleh penulis buku tugas akhir untuk menetapkan letak prioritas strategi pembangunan dengan penanggung jawab SKPD dan layanan publik tersebut.
Tujuan	Penyelarasn dan menentukan Layanan Publik dengan prioritas strategi pembangunan yang ada dilingkungan Pemerintah Kota Surabaya.
Output Aktivitas	Menghasilkan daftar penyelarasn prioritas strategi pembangunan yang sudah dipetakan dengan Layanan Pubik masing-masing SKPD di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

Pada tabel diatas adalah penyelarasan strategi pembangunan dengan layanan publik yang dilakukan oleh si penulis buku. Layanan publik yang digunakan oleh penulis sama dengan layanan publik yang digunakan dengan prioritas layanan publik dengan perangkat sebelumnya tetapi layanan yang digunakan hanya yang bersifat non SSW. Karena Bappeko ingin membangun dan mengembangkan layanan publik administratif kedalam system SSW, untuk mencapai target yang sudah ditentukan.

Untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat, penulis akan melakukan prioritas kembali, prioritas ini hasilnya akan dibandingkan. Karena pada prioritas yang akan dilakukan ini menggunakan perangkat yang berbeda, yaitu dengan perangkat QSPM. Seperti penjelasan sebelumnya perangkat ini hanya akan membuktikan keefektifan suatu perangkat dan apakah strategi pembangunan dalam indikasi rencana program prioritas yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Surabaya dapat mendukung dan memiliki keterkaitan dengan Layanan Publik Administratif yang dimiliki oleh masing-masing SKPD tersebut. Berikut ini adalah penjelasan mengenai proses dalam prioritas dengan menggunakan perangkat QSPM.

5.3.2.5 Prioritasi Layanan publik dengan menggunakan Quantitative Strategic Planning Matrix

Sesuai dengan metode yang digunakan yaitu QSPM , dimana prioritas dengan menentukan strategi mana yang terbaik di suatu perusahaan. Dalam kasus ini sangat berbeda karena, study kasus yang digunakan di Pemerintah Kota Surabaya sendiri sudah memiliki strategi yang dijelaskan pada RPJMD pada bagian indikasi rencana program priroitasi yang disertai kebutuhan pendaan. Pada RPJMD bagian indikasi rencana program priroitasi yang disertai **kebutuhan pendaan dipaparkan mengenai sasaran pencapaian, strategi yang akan digunakan untuk tercapainya, arahan kebijakan yang diberikan, indikator kinerja (outcome), capaian kinerja,**

program pembangunan daerah, bidang urusan dan yang terakhir SKPD penganggung jawab.

Tetapi untuk melaksanakan prioritas ini hanya dibutuhkannya sasaran, strategi dan SKPD penganggung jawab. karena prioritas QSPM yang akan diimplementasikan dilingkungan Pemerintah Kota Surabaya, harus memiliki keterkaitan antara layanan publik administratif dengan strategi yang ada diRPJMD Pemerintah Kota Surabaya. Pada Lampiran F adalah sasaran, strategi dan SKPD penganggung jawab.

Dalam prioritas ini yang akan dilakukan yaitu prioritas layanan publik administratif, untuk melakukan prioritas tersebut penulis melakukan penyelarasan pada SKPD penanggung jawab yang ada pada indikasi rencana program prioritas yang ada dilingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Pada LAMPIRAN G ini adalah penyelerasana layanan publik administratif pada strategi.

Metode QSPM (Quantitative Strategic Planning Matrix) menggunakan input analisis matriks EFE SWOT dan hasil pencocokan dari matriks IFE SWOT, untuk mendapatkan alternatif strategi yang akan dapat meningkatkan daya saing suatu perusahaan. Alternatif strategi ini akan dinilai dengan daya tarik (Attractiveness Scores(AS)) kembali oleh perusahaan tersebut “apakah strategi tersebut dapat mendukung perusahaan atau tidak” dengan begitu perusahaan menghasilkan nilai pada setiap strategi. Secara implementasi yang dilaksanakan di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya tidak jauh berbeda dengan proses yang dilakukan pada metode QSPM (Quantitative Strategic Planning Matrix). Seperti penjelasan diatas SKPD yang terdapat layanan publik administratif tersebut harus menilai kembali untuk menghasilkan nilai (Attractiveness Scores(AS)). Pada LAMPIRAN H ini adalah kuisisioner dan hasil penilaian (Attractiveness Scores(AS)).

5.3.2.6 Pengambilan keputusan QSPM Pada Layanan Publik

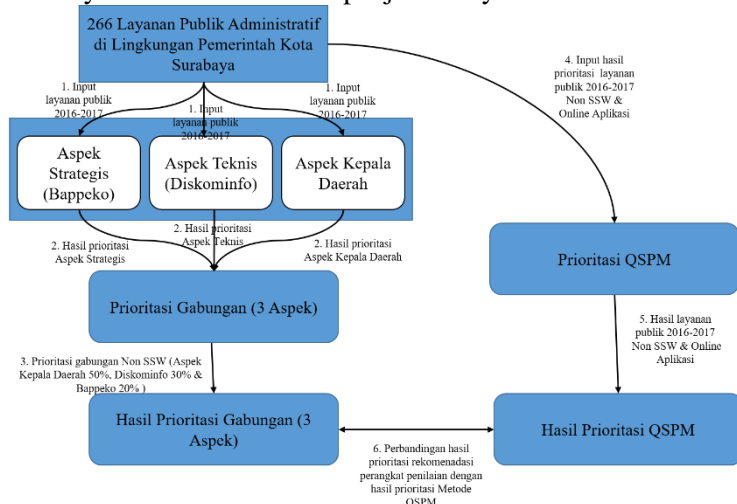
Setelah mendapatkan nilai AS maka dilakukannya pemberian bobot pada masing-masing layanan publik administratif. Bobot ini ditentukan oleh penulis didasarkan dengan beberapa faktor yaitu melihat tingkat nilai AS (Attractiveness Scores) pada masing-masing layanan publik administratif, apabila suatu layanan publik memiliki nilai AS sebanyak 4 maka bobot yang akan diberikan akan semakin tinggi dan apabila nilai AS rendah maka nilai pada bobot juga akan rendah, tetapi terdapatnya kepentingan permintaan dalam suatu layanan publik dilingkungan masyarakat juga akan mempengaruhi nilai pada bobot layanan publik tersebut. Tidak hanya mengacu pada suatu nilai AS, karena pada nilai AS hanya adanya keterkaitan dengan strategi yang terdapat pada RPJMD. Maka pemberian nilai bobot tersebut tidak hanya melihat dari 1 cara pandang tetapi juga ada cara pandang yang lain untuk menentukan nilai bobot suatu layanan publik.

Kemudian untuk tahap terakhir yaitu mengkalikan bobot dengan nilai AS, dimana akan menghasilkan nilai Total Attractive Score (TAS). Layanan publik dengan nilai TAS terbesar menjadi urutan utama dalam rencana prioritas layanan publik administratif untuk anggaran periode Pemerintah Kota Surabaya berikutnya. Sedangkan layanan publik yang memiliki nilai TAS terkecil menjadikan urutan terakhir dalam rencana prioritas layanan publik administratif pada anggaran periode Pemerintah Kota Surabaya berikutnya.

5.4 Bentuk Proses Prioritasi Layanan Publik berbasis Online Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya

Dalam tahap ini adalah berisikan mengenai bentuk proses prioritas layanan publik berbasis online. Penjelasan ini adalah proses bagaimana bentuk proses prioritas layanan publik berbasis online di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

5.4.1 Bentuk proses prioritas layanan publik berbasis online
 Bentuk dari proses prioritas layanan publik ini mengacu pada penilaian terdahulu. Penelitian terdahulu telah menghasilkan perangkat penilaian untuk menilai prioritas layanan publik yang disesuaikan dengan lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Berikut ini adalah penjelasannya



Gambar 0.2 Proses keseluruhan prioritas layanan publik berbasis online

Pada gambar diatas dijelaskan bahwa bentuk dari proses prioritas layanan publik berbasis online di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Dimana dalam proses ini terdapat 6 aktivitas yang di laksanakan, sebagai berikut:

Tabel 0.14 Deskripsi aktivitas prioritas layanan publik berbasis online

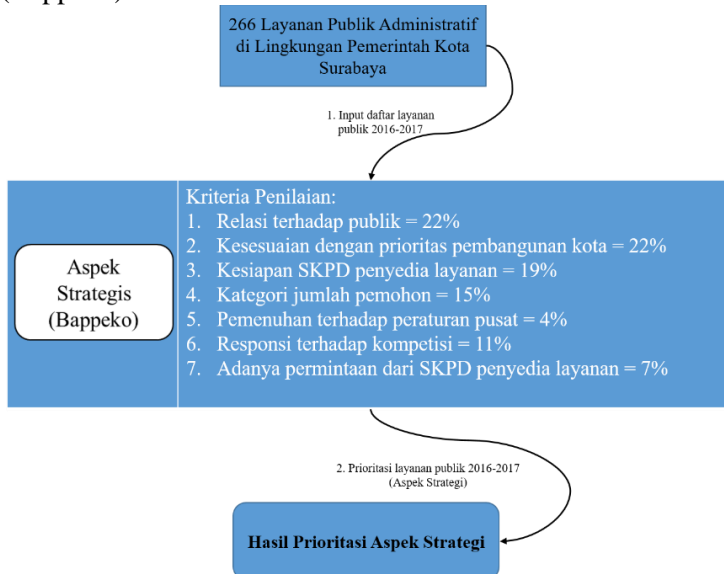
No.	Aktivitas proses layanan publik berbasis online	Penjelasan
1.	266 layanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya	266 layanan publik (2016-2017) ini adalah hasil pengumpulan data atau informasi. Layanan ini digunakan sebagai obyek dalam penilaian prioritas layanan publik berbasis online di

		lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.
2.	Penilaian masing-masing perangkat (3 aspek)	Penilaian ini dilakukan oleh masing-masing aspek, dimana obyek penelitian yang digunakan adalah 266 layanan publik. Penilaian ini disesuaikan dengan kriteria yang terdapat pada perangkat penilaian 3 aspek (Bappeko, Diskominfo dan Kepala Daerah). Kemudian dari masing-masing aspek tersebut akan menghasilkan penilaian setiap layanan dan telah di prioritaskan. Untuk menghasilkan hasil prioritas akhir layanan publik berbasis online ini adanya penggabungan penilaian untuk prioritas.
3.	Prioritasi gabungan aspek (3)	Dalam prioritas ini, layanan publik yang digunakan dari hasil prioritas 3 aspek (Bappeko, Diskominfo dan Kepala Daerah), hanya layanan publik yang Non SSW. Karena instansi Bappeko hanya ingin melakukan dan mengetahui hasil prioritas layanan publik yang Non SSW, agar Bappeko dapat bisa memberikan rekomendasi pembangunan layanan publik berbasis online yang disesuaikan dengan target keinginan program prioritas di Pemerintah Kota Surabaya. Prioritasi gabungan ini dilandaskan dengan bobot masing-masing aspek, yaitu

		Kepala Daerah = 50%, Teknis = 30% dan Bappeko = 20%.
4.	Hasil prioritas Gabungan (3 aspek)	Kemudian luaran yang dikeluarkan adalah hasil prioritas gabungan dengan nilai layanan publik Non SSW yang telah diprioritaskan.
5.	Prioritasi QSPM	Pemerintah Kota Surabaya mempunyai pelaksanaan rencana pembangunan daerah (RPJMD). Di dalam RPJMD tersebut terdapat program indikasi rencana program prioritas pembangunan. Program tersebut terdapat mengenai Sasaran, Strategi dan SKPD penanggung jawab. penyelerasan layanan publik tersebut dilakukan dengan penyesuaian strategi dengan SKPD penanggung jawab. Setelah penyelerasan tersebut maka akan dilakukan prioritas layanan publik dengan strategi.
6.	Hasil prioritas QSPM	Setelah dilakukannya prioritas maka akan menghasilkan luaran berupa hasil daftar prioritas layanan publik dengan menggunakan metode QSPM. Kemudian dilakukannya perbandingan pada hasil prioritas rekomendasi perangkat penilaian yang diberikan dengan hasil prioritas metode QSPM.

Berikut ini adalah penjelasan secara detail dari masing-masing aktivitas proses prioritas layanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

5.4.1.1 Penjelasan aktivisasi penilaian prioritas aspek strategi (Bappeko)



Gambar 0.3 Deskripsi aktivitas prioritas layanan publik berbasis online

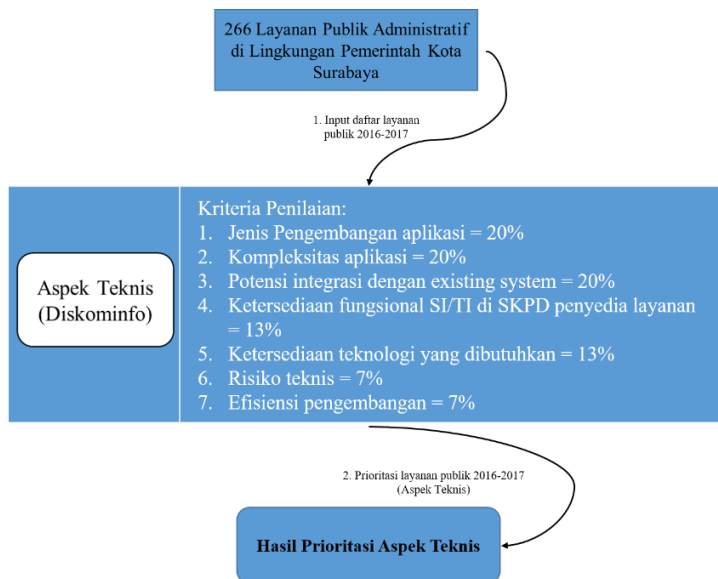
Pada gambar diatas dijelaskan secara terperinci mengenai aktivitas proses prioritas layanan publik dengan rekomendasi perangkat penilaian aspek strategi. Terdapat 3 aktivitas pada prioritas aspek strategis. Sebagai berikut ini:

Tabel 0.15 Deskripsi aktivitas penilaian prioritas aspek strategi (Bappeko)

No.	Aktivitas proses prioritas aspek strategis	Penjelasan
1.	266 layanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya	266 layanan publik administratif (2016-2017) ini adalah obyek yang akan digunakan untuk penilaian prioritas . layanan yang digunakan tidak dipisahkan

		antara Non SSW atau Online aplikasi, maka dalam prioritas ini 266 layanan ini adalah layanan campuran.
2.	Penilaian layanan publik dengan kriteria aspek strategi (Bappeko)	Setelah 266 layanan publik diinputkan kedalam perangkat penilaian, kemudian dilakukannya penilaian yang disesuaikan dengan masing-masing kriteria dan bobot untuk dapat menghasilkan nilai yang akan diperoleh masing-masing layanan publik yang ada di aspek strategis.
3.	Prioritasi layanan publik aspek strategis (Bappeko)	Nilai akhir dari masing-masing layanan publik akan dieksekusi kembali dengan menjumlah nilai keseluruhan dari nilai layanan yang ada tiap kriteria. Tahap akhir untuk melakukan prioritas aspek strategi yaitu mensortir dari nilai 0,86-0,77 untuk memenuhi keinginan Pemerintah Kota Surabaya.

5.4.1.2 Penjelasan aktivitas penilaian prioritas aspek Teknis (Diskominfo)



Gambar 0.4 Proses penilaian prioritas aspek teknis (Diskominfo)

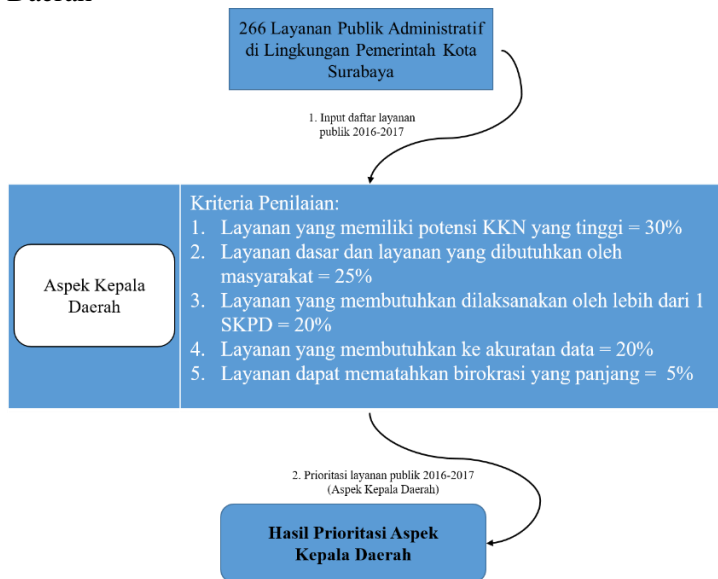
Pada gambar diatas dijelaskan secara terperinci mengenai aktivitas proses prioritas layanan publik dengan rekomendasi perangkat penilaian aspek teknis. Terdapat 3 aktivitas pada prioritas aspek teknis. Sebagai berikut ini:

Tabel 0.16 Deskripsi aktivitas penilaian prioritas aspek teknis (Diskominfo)

No.	Aktivitas proses prioritas aspek Teknis	Penjelasan
1.	266 layanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya	266 layanan publik administratif (2016-2017) ini adalah obyek yang akan digunakan untuk penilaian prioritas . layanan yang digunakan tidak dipisahkan antara Non SSW atau Online aplikasi, maka dalam prioritas

		ini 266 layanan ini adalah layanan campuran.
2.	Penilaian layanan publik dengan kriteria aspek Teknis (Diskominfo)	Setelah 266 layanan publik diinputkan kedalam perangkat penilaian, kemudian dilakukannya penilaian yang disesuaikan dengan masing-masing kriteria dan bobot untuk dapat menghasilkan nilai yang akan diperoleh masing-masing layanan publik yang ada di aspek teknis.
3.	Prioritasi layanan publik aspek Teknis (Diskominfo)	Nilai akhir dari masing-masing layanan publik akan dieksekusi kembali dengan menjumlah nilai keseluruhan dari nilai layanan yang ada tiap kriteria. Tahap akhir untuk melakukan prioritasi aspek teknis yaitu mensortir dari nilai 0,61-0,41 untuk memenuhi keinginan Pemerintah Kota Surabaya.

5.4.1.3 Penjelasan aktivitas penilaian prioritas aspek Kepala Daerah



Gambar 0.5 Proses penilaian prioritas aspek kepala daerah

Pada gambar diatas dijelaskan secara terperinci mengenai aktivitas proses prioritas layanan publik dengan rekomendasi perangkat penilaian aspek kepala daerah. Terdapat 3 aktivitas pada prioritas aspek kepala daerah. Sebagai berikut ini:

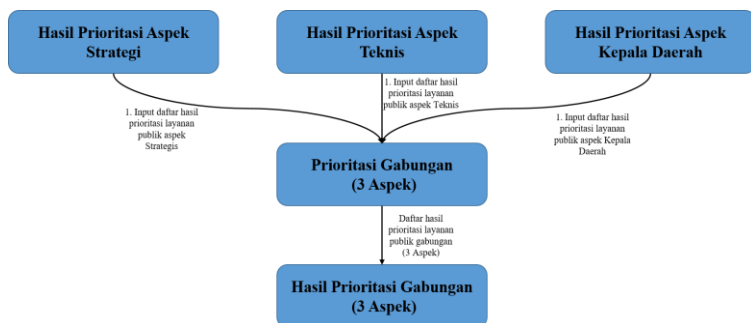
Tabel 0.17 Deskripsi aktivitas penilaian prioritas aspek kepala daerah

No.	Aktivitas proses prioritas aspek Kepala Daerah	Penjelasan
1.	266 layanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya	266 layanan publik administratif (2016-2017) ini adalah obyek yang akan digunakan untuk penilaian prioritas. layanan yang digunakan tidak dipisahkan antara Non SSW atau Online

		aplikasi, maka dalam prioritas ini 266 layanan ini adalah layanan campuran.
2.	Penilaian layanan publik dengan kriteria aspek Kepala Daerah	Setelah 266 layanan publik diinputkan kedalam perangkat penilaian, kemudian dilakukannya penilaian yang disesuaikan dengan masing-masing kriteria dan bobot untuk dapat menghasilkan nilai yang akan diperoleh masing-masing layanan publik yang ada di aspek kepala daerah.
3.	Prioritasi layanan publik aspek Kepala daerah	Nilai akhir dari masing-masing layanan publik akan dieksekusi kembali dengan menjumlah nilai keseluruhan dari nilai layanan yang ada tiap kriteria. Tahab akhir untuk melakukan prioritas aspek kepala daerah yaitu mensortir dari nilai 0,80-0,45 untuk memenuhi keinginan Pemerintah Kota Surabaya.

5.4.1.4 Penjelasan aktivitasi penilaian prioritas gabungan

Berikut ini adalah proses aktivitas penilaian prioritas gabungan, dibawah ini akan dijelaskan secara detail bagaimana proses pada bagian ini.



Gambar 0.6 Proses penilaian prioritas gabungan (3 aspek)

Pada gambar diatas dijelaskan secara terperinci mengenai aktivitas proses prioritas layanan publik dengan rekomendasi perangkat penilaian gabungan (3 aspek). Terdapat 3 aktivitas pada prioritas gabungan (3 aspek). Sebagai berikut ini:

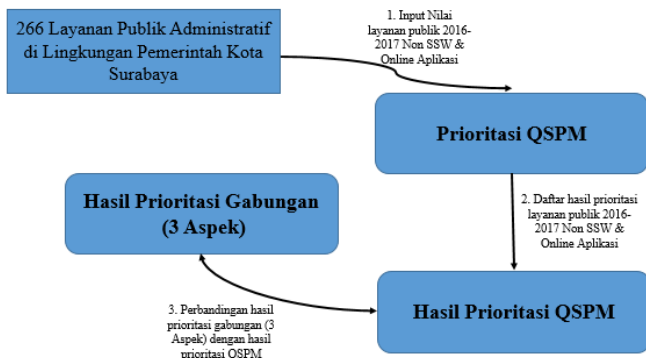
Tabel 0.18 Deskripsi aktivitas prioritas gabungan

No.	Aktivitas proses prioritas gabungan (3 aspek)	Penjelasan
1.	Hasil Penilaian prioritas aspek strategis, hasil penilaian prioritas aspek teknis dan hasil prioritas aspek kepala daerah	Hasil prioritas dari masing-masing aspek ini adalah input untuk melakukan prioritas gabungan. Masing-masing hasil memiliki nilai layanan yang berbeda-beda karena disesuaikan dengan kriteria 3 aspek tersebut.
2.	Prioritasi gabungan (3 aspek)	Input yang digunakan dalam prioritas gabungan ini adalah masing-masing hasil prioritas layanan publik 3 aspek, tetapi terdapat perbedaan yaitu layanan yang digunakan hanya layanan Non SSW. Dalam prioritas gabungan ini masing-masing

		aspek memiliki bobot yang berbeda-beda, yaitu Kepala daerah 50%, Diskominfo 30% dan Bappeko 20%. Kemudian layanan tersebut akan dihitung dengan nilai akhir yang ada di 3 aspek dan kemudian dijumlahkan untuk diprioritaskan kembali.
3.	Hasil prioritas gabungan (3 aspek)	Setelah melewati proses prioritas gabungan sebelumnya, luaran dari proses ini adalah hasil prioritas gabungan 3 aspek dengan layanan publik Non SSW. Dari hasil tersebut Bappeko dapat mengetahui bahwa layanan yang harus direkomendasikan untuk dibangun diperiode berikutnya. Tahap akhir untuk melakukan prioritas aspek gabungan yaitu mensortir dari nilai 1.054-0,777

Setelah melakukan prioritas gabungan ini akan dilakukannya perbandingan dari prioritas dengan proses metode lain, yaitu metode QSPM. Perbandingan ini dilakukan untuk mengetahui proses dan perangkat mana yang dapat menghasilkan hasil prioritas layanan publik yang baik dan sesuai di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. berikut ini adalah proses aktivitas penilaian prioritas QSPM dan perbandingan hasil prioritas rekomendasi perangkat penilaian yang diberikan untuk Pemerintah Kota Surabaya.

5.4.1.5 Penjelasan aktivisasi penilaian prioritas QSPM dan Perbandingan Hasil prioritas rekomendasi perangkat penilaian di Pemerintah Kota Surabaya



Gambar 0.7 proses prioritas layanan publik dengan metode QSPM dan perbandingan hasil prioritas rekomendasi perangkat penilaian gabungan (3 aspek)

Pada gambar diatas dijelaskan secara terperinci mengenai aktivitas proses prioritas layanan publik dengan metode QSPM dan perbandingan hasil prioritas rekomendasi perangkat penilaian gabungan (3 aspek). Terdapat 4 aktivitas pada aktivitas proses prioritas layanan publik dengan metode QSPM dan perbandingan hasil prioritas rekomendasi perangkat penilaian gabungan (3 aspek) Sebagai berikut ini:

Tabel 0.19 Deskripsi prioritas layanan publik dengan metode QSPM dan perbandingan hasil prioritas rekomendasi perangkat penilaian gabungan (3 aspek)

No.	Aktivitas proses prioritas gabungan (3 aspek)	Penjelasan
1.	266 layanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya	Pada prioritas ini terdapatnya perbedaan dimana, data input yang digunakan dibagi menjadi 2

		<p>bagian, yaitu layanan publik Non SSW dan layanan publik Online dengan berjumlah 266 layanan publik. maka hasil akhir dari prioritas QSPM ini nanti akan mengeluarkan 2 bagian, yaitu hasil prioritas QSPM layanan Non SSW dan hasil prioritas QSPM layanan Online.</p>
2.	Prioritasi QSPM	<p>Kemudian pada proses ini akan dilakukan 2 proses prioritas yaitu prioritas layanan public Non SSW dan layanan publik online. Prioritasi ini dilakukan dengan penyelarasan strategi di Pemerintah Kota Surabaya seperti pada Lampiran I. Setelah melakukan penyelarasan layanan dan strategi kemudian, dilakukannya penilaian AS (Attractiveness Score) penilaian ini untuk mengetahui keterkaitan layanan dengan strategis, proses ini dilakukan oleh kepala daerah seperti Lampiran H. Setelah mendapatkan nilai AS maka nilai tersebut dibedakan menjadi 2 bagian, yaitu nilai AS untuk layanan Non SSW dan nilai AS untuk layanan online. Adanya nilai AS pada masing-masing layanan harus</p>

		diberikan bobot pada layanan tersebut dan dilanjutkan dengan proses menghasilkan nilai TAS (TAS (Total Attractiveness Score). Dimana akan dijumlah dengan bobot dan AS. Nilai akhir yaitu TAS pada masing-masing layanan akan muncul dan diperingkat secara langsung akan diprioritaskan secara nilai akhir.
3.	Hasil Prioritasi QSPM	Luaran output yang dihasilkan adalah hasil prioritasi QSPM, hasil tersebut dibagi menjadi beberapa kategori. 2 bagian yaitu hasil prioritasi QSPM layanan Non SSW dan hasil prioritasi QSPM layanan online memiliki perbedaan jumlah kategori. Dimana pada hasil prioritasi QSPM layanan Non SSW memiliki kategori sebanyak 12 kategori sedangkan hasil prioritasi QSPM layanan online memiliki kategori sebanyak 5 kategori. Kategori ini disesuaikan dengan masing-masing nilai yang dihasilkan.
4.	Perbandingan Hasil prioritasi gabungan 3 aspek (rekomendasi perangkat penilaian)	Proses ini dilakukan untuk membandingkan hasil dari masing-masing prioritasi dengan menggunakan

	dengan Hasil prioritasi layanan public dengan metode QSPM	rekomendasi perangkat penilaian dengan menggunakan metode QSPM. Dengan membandingkan hasil tersebut dapat diketahui prioritasi mana yang baik untuk diimplementasikan di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.
--	--	--

Halaman Ini Sengaja Dikosongkan

BAB VI

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai hasil dan pembahasan penelitian tugas akhir agar dapat menjawab rumusan masalah. Bab ini menjelaskan mengenai pengembangan manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online kekinian, proses manajemen portfolio aplikasi, proses seleksi dan prioritasasi, perangkat penilaian dan hasil pengujian perangkat penilaian.

6.1 Manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online kekinian di Pemerintah Kota Surabaya

Setelah melalui Adanya pengembangan e-Government yang sedang diimplementasikan dan diinginkan pada berapa instansi wilayah pemerintahan kota, menjadikan hal tersebut sebagai investasi proyek yang sangat baik untuk jangka panjang. Proyek e-Government sendiri melibatkan pihak-pihak yang memiliki kepentingan dan job des yaitu pihak manajemen dan teknis untuk dapat berkoraborasi, mendirikan, merancang dan mengelola, memantau dalam proses pembuatan proyek tersebut. Pengembangan e-Government merupakan kegiatan pembangunan infrastruktur kota yang harus dirancang dan dilaksanakan dengan baik yang disesuaikan dengan standart prosedur yang sudah ditentukan, dimana kegiatan tersebut terdapat pada Pemerintah Kota Surabaya. Dengan tupoksi yang dimiliki oleh Bappeko sendiri merupakan unsur pelaksana urusan permerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan pada bidang perencanaan, penelitian dan pengembangan. Bappeko sendiri pada sisi strategi mempunyai kewajiban untuk melakukan perancangan pada pengembangan e-Government di Kota Surabaya, dimana akan konsisten terhadap kebutuhan dan dapat memberikan aspirasi yang diberikan oleh masyarakat dengan mengacu pada peraturan pemerintahan yang berlaku.

Dinkominfo pada sisi teknis mempunyai kewajiban di bagian Teknologi Informasi Komunikasi atau yang disebut sebagai system aplikasi e-Government. Hal tersebut mendasari dengan tupoksi yang dimiliki oleh Dinkominfo yaitu unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan pada bidang komunikasi dan informatika, bidang statistik dan urusan pemerintahan bidang persandian.

System aplikasi e-Government adalah system aplikasi yang memiliki pemanfaatan sebagai pendukung dalam pelaksanaan e-Government. Pada Peraturan Walikota Surabaya nomor 5 tahun 2013 mengenai Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang diselenggarakan Pemerintah Daerah [16]. Pembangunan system aplikasi e-Government terdapat 3 kelompok berdasarkan orientasi pengguna yang dilayani, yaitu:

1. System aplikasi e-Government berorientasi untuk melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat disebut Government To Citizen (G2C). Dalam kelompok ini, penyedia layanan adalah instansi pemerintah dan penerima layanan adalah warga negara atau masyarakat.
2. System aplikasi e-Government berorientasi untuk melayani kebutuhan dan kepentingan kalangan bisnis disebut Government To Business (G2B). Dalam kelompok ini, penyedia layanan adalah instansi pemerintah dan penerima layanan adalah pelaku bisnis (unit usaha atau perusahaan).
3. System aplikasi e-Government berorientasi untuk melayani kebutuhan internal lembaga pemerintahan atau kebutuhan dari pemerintahan daerah yang disebut Government To Government (G2G). Kelompok ini, penyedia layanan dan penerima layanan dalam kelompok aplikasi ini adalah instansi pemerintahan.

System aplikasi e-Government yang telah dijelaskan diatas, digunakan untuk mendukung 2 proses pada aktivitas implementasi e-Government yang memiliki keterkaitan satu proses dengan proses satunya, yaitu: Meningkatkan tingkat kualitas dalam mengendalikan data, mengendalikan informasi, recovery model sistem manajemen dan proses kerja, dan Meningkatkan kualitas layanan publik yang dapat menjadikan sebagai dorongan efisiensi, kenyamanan dan aksesibilitas dapat memenuhi permintaan pengguna dan masyarakat.

Pemerintah Kota Surabaya dengan keinginannya yaitu meningkatkan kualitas layanan publik yang lebih baik, maka adanya keputusan untuk meng-online-kan layanan publik tersebut yang dimiliki oleh SKPD, khususnya layanan publik yang bersifat administratif. Membentuk aplikasi layanan publik berbasis online menjadi rencana dan direalisasikan dalam lingkup pemanfaatan TIK sebagai bentuk realisasi e-Government secara menyeluruh. Layanan publik berbasis online iyalah layanan publik yang diselaraskan atau dijalankan dengan sistem online, dengan begitu layanan publik tersebut dapat digunakan atau diakses oleh pengguna dimana saja. Layanan publik berbasis online ini akan mengurangi terjadinya berhubungan secara langsung kepada penyelenggara layanan dengan pemohon, kemungkinan terjadinya KKN atau pungutan liar dan kepentingan lain akan berkurang dalam penyelenggaraan layanan publik.

Pengembangan *e-Government* terdpat pihak-pihak yang memiliki peran yaitu Bappeko dan Dinkominfo. Bappeko dan Dinkominfo sendiri memiliki agenda dalam aktivitas-aktivitas yang harus direalisasikan secara berulang-ulang dalam pengembangan pembangunan system online tersebut. Aktivitas yang akan dilakukan oleh Bappeko dan Dinkominfo dimulai dari tahap perencanaan hingga eksekusi. Aktivitas tersebut disebut sebagai alur

manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online.

Dibawah ini akan dijelaskan secara detail mengenai Tahapan dan aktivitas yang terdapat pada manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online di Pemerintah Kota Surabaya, sebagai berikut ini penjelasannya:

Dengan hak dan tupoksi Bappeko untuk perencanaan pembangunan Kota Surabaya yang akan mendatang dalam jangka pendek yang (tertuang di RKPD tahun 2016-2020), menengah (tertuang di RPJMD tahun 2010-2015), (tertuang di RPJMD tahun 2016-2020) dan rencana jangka panjang (tertuang di RPJPD tahun 2016-2020) [3] [4]. **Dengan adanya target 27 layanan publik yang lolos pertimbangan untuk dibangun sistem onlinenya, Bappeko harus melakukan pengambilan keputusan yang didukung dengan hasil proses analisis tersebut.** Kondisi tersebut menjadikan Bappeko melakukan hal tersebut secara mandiri, agar terhindarnya kondisi kejadian-kejadian yang tidak inginkan yaitu adanya tindakan-tindakan KKN dan lain-lain. Bappeko dalam melaksanakan tindakan-tindakan tersebut memiliki batasan waktu. Berikut ini ialah urutan perencanaan pembangunan Daerah:

1. Kepemimpinan Walikota periode baru
2. Pembuatan RPMJD yang telah disesuaikan dengan visi, misi Walikota periode baru.
3. Pembuatan RKPD oleh Bappeko dengan rencana aktivitas yang akan mendukung proses pelaksanaan RPJMD tiap tahunnya.

Pengertian dari dokumen RPJMD adalah dokumen perencanaan pembangunan daerah yang dibuat untuk 5 tahun periode. Sedangkan pengertian dari dokumen RKPD adalah dokumen perencanaan pembangunan daerah yang dibuat untuk 1 tahun periode. Program yang terdapat pada (RPJMD 2010-2015) dan (RPJMD 2016-2020) salah satunya yaitu program

prioritisasi layanan publik. Program prioritisasi adalah program yang bersifat menyentuh langsung kepentingan publik, yang bersifat monumental, lintas urusan, berskala besar dan memiliki *urgensi* yang tinggi serta memberikan dampak luas pada masyarakat.

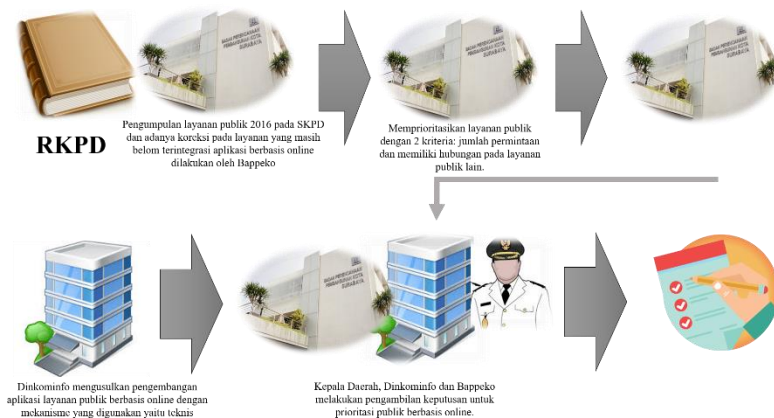
Dalam program prioritisasi dibagi menjadi beberapa bagian yaitu sasaran, strategi, arah kebijakan, indikator kinerja (*outcome*), capaian kerja dan SKPD penanggung jawab. Bagian-bagian tersebut terdapat kaitannya dengan pemanfaatan TIK salah satunya, dimana pada bagian layanan publik. Dari sekian sasaran yang akan dicapai oleh Pemerintah Kota Surabaya yaitu **Daya Saing Kota Yang Meningkat Agar Dapat Mendukung Iklim Investasi, dengan sesuai dengan target pencapaian kerja berupa 27 sistem layanan publik** tersebut. Sistem tersebut ialah sistem layanan publik berbasis TIK dari jumlah total 266 layanan publik periode tahun 2016. Dengan adanya tuntutan dan permintaan pembangunan dan pengembangan sistem atau aplikasi layanan publik berbasis online tersebut, Adanya tuntutan pada Bappeko untuk membuat perencanaan terhadap proses pengembangannya. Perencanaan tersebut dimulai dari memilih layanan publik yang memiliki pengaruh dan menjadikan indikasi permintaan layanan publik untuk dionlinekan cukup tinggi hingga melakukan pengawasan proses pembangunan yang secara normatif ada dipihak Dinkominfo yang berjalan pada bidang teknis. Perencanaan pembangunan dan pengembangan aplikasi tersebut telah didefinisikan secara terperinci pada dokumen RKPD pada periode tersebut.

Salah satu peran yang diberikan oleh Bappeko untuk membuat RKPD ialah memberikan rekomendasi terhadap layanan publik yang akan direncanakan untuk dibangun pada tahun tersebut. dokumen RKPD tersebut. **Rekomendasi pembangunan layanan publik tersebut menjelaskan bentuk urutan prioritisasi pada layanan publik yang**

didasarkan dengan hasil dan pertimbangan-pertimbangan pada saat itu.

Sesuai dengan kewenangan Kepala Daerah (Walikota) Surabaya pada UU 23 tahun 2014 pada pasal 63, untuk **menyusun dan mengajukan rancangan perda mengenai RPJPD dan rancangan perda tentang RPJMD dan menetapkan RKPD**, kepala daerah harus melakukan **tindakan pengawasan terhadap program-program yang telah disusun dalam rencana kerja tersebut agar terealisasi sesuai dengan target dan berjalan dengan baik**. Tidak hanya itu kepala daerah juga **menyusun dan mengajukan rancangan perda mengenai APBD dan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan APBD**. Dari tugas kerja tersebut dapat disimpulkan bahwa kepala daerah juga memiliki kewenangan atas mengetahui jumlah agaran yang digunakan dalam pelaksanaan program-program rencana kerja Pemerintah Kota Surabaya.

Dibawah ini ialah diagram alur mekanisme pengembangan aplikasi khususnya aplikasi e-Government untuk layanan publik berbasis online yang akan dilihat 3 aktor yang melakukan, yaitu Kepala Daerah, Bappeko dan Dinkominfo.



Gambar 0.1 Alur mekanisme pengembangan aplikasi pada e-Government

Manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online yang diterapkan di Pemerintah Kota Surabaya dibagi menjadi 2 bagian, yaitu: (1) Menjelaskan proses alur manajemen portfolio dan (2) isu lokalitas yang sedang terdapat pada manajemen portfolio. Berikut ini ialah penjelasan mengenai manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online.

6.1.1 Alur manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online dengan kondisi kekinian

Berikut ini merupakan penjelasan dari aktivitas yang dilakukan oleh Bappeko dan Dinkominfo yang berhubungan dengan pengembangan pembangunan aplikasi layanan publik berbasis online di Pemerintah Kota Surabaya.

6.1.1.1 Pengumpulan jumlah layanan publik di SKPD

Tabel 0.1 Tahapan pengumpulan jumlah layanan publik di SKPD

Tahap 1	Aktivitas
Pengumpulan Jumlah Layanan Publik di SKPD	Dilakukannya Survey untuk mengetahui mengenai jumlah dan data pada layanan publik di setiap SKPD di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Aktivitas ini dilakukan oleh Bappeko dalam mengklarifikasi layanan tersebut.
Tujuan Klarifikasi dan inventaris layanan publik diseluruh SKPD di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.	
Output Aktivitas Mengeluarkan hasil survey berupa, daftar 266 layanan publik administratif di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya	

Pada tabel diatas dijelaskan bahwa alur pengumpulan jumlah layanan dilakukan oleh Bappeko berbentuk skema. **Bappeko sendiri mendapatkan daftar layanan publik** melalui hasil survey, dapat disimpulkan bahwa bappeko masih menggunakan cara manual yaitu *data collection*. Data yang

diperoleh adalah data atau jumlah layanan publik administratif yang dimiliki oleh seluruh SKPD di lingkup Pemerintahan Kota Surabaya, pada Lampiran D terlampir daftar layanan publik dengan SKPD. Daftar jumlah layanan publik administratif yang telah dihasilkan, dilakukan tindakan oleh Bappeko dengan melakukan pemisah terhadap layanan publik yang tidak terintegrasi dengan sistem online SSW dan layanan yang telah terintegrasi oleh sistem online SSW (layanan publik yang dapat disebut sebagai layanan publik online).

Bappeko telah memiliki portfolio layanan publik yang sudah lama dimilikinya, dengan melalui hasil survey. **Bappeko sendiri melakukan prioritasasi pada layanan publik administratif tersebut dengan menggunakan beberapa aspek dengan sifat lokal yang dimilikinya.** Dengan begitu aspek tersebut hanya digunakan oleh pihak Bappeko saja dan dipilih berdasarkan tingkat pemahaman tim prioritasasi dan tidak melalui beberapa teori.

6.1.1.2 Prioritasasi Layanan Publik Aspek Strategis

Tabel 0.2 Tahapan aktivitas prioritasasi layanan publik aspek strategi

Tahap 2	Aktivitas
Prioritasasi Layanan Publik Adminimistratif	<p>Prioritasasi yang dilakukan oleh Bappeko melalui penilaian terhadap layanan dengan 2 kriteria, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melihat jumlah pemohon atau pengguna pada layanan publik administratif tersebut dengan melihat pada tahun sebelumnya yang menjadi kriteria kesatu. 2. Dengan adanya layanan yang akan dengan pemohon terbanyak, adanya prioritasasi kembali oleh Bappeko dengan melihat hubungan layanan dengan satu layanan lainnya yang menjadi kriteria ke 2 dari indikator penilaian prioritasasi.

Berikut ini iyalah proses yang dilakukan Bappeko untuk melakukan prioritas layanan publik administratif di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya, sebagai berikut:

Tabel 0.3 Tahapan proses prioritas layanan publik aspek strategi

Prioritisasi I
Kriteria Melihat dengan jumlah pemohon atau pengguna layanan publik terbanyak pada tahun sebelumnya.
Input Memprioritaskan 266 layanan publik administratif di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya
Output Menghasilkan Daftar layanan publik administratif dengan permintaan atau pengguna terbanyak pada tahun tersebut.



Prioritisasi II
Kriteria layanan publik administratif yang memiliki keterkaitan dengan layanan lainnya.
Input Daftar layanan publik administratif dengan permintaan atau pengguna terbanyak pada tahun tersebut.
Output Mengeluarkan hasil layanan dengan jumlah permintaan atau pengguna terbanyak dan adanya hubungan layanan dengan layanan lainnya.

Pada pembahasan diatas dengan hasil luaran daftar atau inventory layanan publik administratif, bappeko melakukan prioritas layanan publik tersebut dengan melihat jumlah permintaan terbanyak yang dilakukan secara manual pada

tahun sebelumnya dan adanya hubungan layanan dengan layanan lain. Pada tahap ke 2 ini harusnya adanya perhatian dan ketelitian karena dalam mekanisme prioritas tersebut tidak didasarkan oleh teori yang dapat memberikan alasan mengenai alasan kebenaran pada aspek-aspek tersebut. **Kriteria dengan jumlah permintaan layanan dengan cara manual atau tidak terintegrasi dengan layanan online menjadikan acuan Bappeko untuk melihat tingkat *urgency* dan *importance* layanan untuk dapat diintegrasikan pada layanan berbasis online.** kriteria tersebut menjadikan Bappeko dapat mengambil keputusan untuk memilih layanan dengan jumlah pemohon tertinggi. Bagian tahap ini juga disebut sebagai prioritasasi berdasarkan isu lokal. Adanya pengecualian pada prioritasasi yang dilakukan oleh Bappeko, dimana Bappeko tidak menghilangkan layanan yang tidak terpilih untuk dilakukan pengembangan layanan publik berbasis online yang akan mendatang. Layanan yang tidak terpilih akan dijadikan acuan untuk di proses sebagai input dari prioritasasi ditahun yang akan mendatang.

Kemudian untuk tahap selanjutnya Bappeko dan peneliti melakukan pengulangan proses pada penilaian prioritasasi aspek strategi, dimana dalam proses prioritasasi aspek teknis ini dilakukan sama yaitu dengan menggunakan 266 layanan publik. Dalam prioritasasi akhir aspek teknis diambil 266 layanan publik yang sama sesuai dengan target prioritasasi pengembangan di RPJMD 2010-2015.

Dengan itu proses pengembangan e-Government, dimana pada pembangunan aplikasi terdapat beberapa pihak yang terlibat dalam pelaksanaanya, Dinkominfo iyalah SKPD yang bejalan dibidang teknis, SKPD tersebut juga melakukan mekanisme tertentu yang memiliki tujuan sesuai dengan Bappeko.

6.1.1.3 Prioritasi Layanan Publik Aspek Teknis

Tabel 0.4 Tahapan Aktivitas prioritasi layanan publik aspek teknis

<p style="text-align: center;">TAHAP I Analisis Tingkat Kebutuhan Aplikasi</p>
<p>Dinkominfo mengidentifikasi klarifikasi jumlah 266 layanan publik disetiap SKPD, kemudian menganalisis layanan publik yang telah dionline dan layanan publik mana yang masih offline. Dilanjutkan dengan mengkonfirmasi setiap SKPD terkait untuk mengetahui jumlah pemohon aplikasi tersebut.</p>
<p>Tujuan proses analisis: menghasilkan daftar kebutuhan aplikasi layanan publik online yang akan dibangun dari masing-masing SKPD</p>
<p>Draft bahan Analisis kebutuhan aplikasi layanan publik :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Klarifikasi jumlah layanan publik 2016 karena adanya kebijakan penghapusan dan pemindahan aplikasi layanan publik pada pemerintah pusat 2. Layanan publik apa saja yang sudah berbasis online 3. Layanan publik apa saja yang masih berbasis offline 4. Apakah terdapatnya permintaan pada SKPD untuk meng Onlinekan layanan publik dengan melihat jumlah permohonan penggunaan layanan publik
<p>Luaran yang dihasilkan : Daftar Kebutuhan aplikasi layanan publik untuk setiap SKPD yang ada di Pemerintah Kota Surabaya.</p>

Kondisi yang terjadi dilapangan, Diskominfo sendiri juga mengumpulkan data dan analisis seperti Bappeko jalankan, tetapi dengan tujuan dan mekanisme yang ‘signature’.

Tujuan yang dilakukan oleh Diskominfo dalam pengumpulan data sendiri ialah **layanan apa sajakah yang telah dihapuskan atau dialihkan pada pemerintah pusat, kemudian memiliki daftar aplikasi layanan publik mana saja yang telah dionlinekan pada periode sebelumnya dan mengkonfirmasi kembali pada masing-masing SKPD apakah**

perlu adanya penambahan aplikasi layanan publik untuk mendapatkan nilai tambah bagi SKPD dalam hal kinerja yang prima bagi masyarakat. Dengan adanya informasi layanan publik yang masih offline, layanan tersebut dapat direkomendasikan untuk salah satu kandidat aplikasi layanan publik yang akan dibangun, dari Tahap sebelumnya dinkominfo melanjutkan dengan melakukan prioritas dari setiap kandidat layanan publik yang ada pada daftar tersebut. Bappeko dan Diskominfo memiliki perbedaan dalam melakukan prioritas, perbedaan tersebut ialah *Scope* penilaian. Apabila Bappeko melakukan prioritas dengan aspek strategis, sedangkan Diskominfo melakukan prioritas dengan aspek teknis untuk pembangunan aplikasi dari masing-masing layanan publik.

Konteks pengumpulan data ini memiliki tujuan yang sama tetapi adanya perbedaan yaitu sumber daya dan waktu yang berbeda. Dapat dilihat dari obyek dan tujuan Tahapan, keduanya dengan fokus yang berbeda. Pengumpulan data yang dilakukan oleh Bappeko bertujuan untuk *inventorying* atau inventarisasi layanan publik yang ada dimasing-masing SKPD Kota Surabaya sehingga akan menghasilkan daftar 266 layanan publik. Diskominfo sendiri dalam pengumpulan data memilih untuk lebih fokus terhadap kebutuhan aplikasi layanan publik.

Adanya atribut yang menjadi pertimbangan Diskominfo untuk melakukan prioritas. berikut ialah proses prioritas yang dilaksanakan oleh Diskominfo.

Tabel 0.5 Tahapan proses prioritas layanan publik aspek teknis

<p style="text-align: center;">TAHAP II Prioritasi Layanan Publik</p>
<p>Prioritasi yang dilakukan oleh Diskominfo dengan pertimbangan terhadap urgency aplikasi layanan dari 2 kriteria, yaitu: (1) Jumlah permintaan yang dilihat pada bulan / tahun sebelumnya dan (2) Tingkat kesiapan Teknologi Informasi di SKPD</p>

Prioritasi I
<p>Kriteria 1: Jumlah pemohon pengguna layanan publik</p> <p>Input Daftar analisis kebutuhan aplikasi layanan publik online pada masing-masing SKPD</p> <p>Output layanan publik dengan jumlah permintaan terbanyak</p>
Prioritasi II
<p>Kriteria 2: Tingkat kesiapan TI pada SKPD tersebut</p> <p>Input 266 layanan publik dengan jumlah permintaan paling banyak</p> <p>Output layanan dengan jumlah permintaan terbanyak dengan tingkat kesiapan TI pada SKPD tersebut (parameter: gut feeling Diskominfo)</p>

Diskominfo sendiri pada dasarnya memprioritaskan layanan publik dengan banyaknya jumlah permintaan layanan dimasing-masing SKPD. Tindakan tersebut tidak jauh berbeda dengan yang dilakukan oleh Bappeko, kemudian Diskominfo sendiri akan memprioritaskan 266 layanan publik (Layanan yang digunakan untuk prioritas yang dilakukan oleh Diskominfo sendiri sama dengan layanan publik yang digunakan oleh Bappeko) dengan jumlah permintaan terbanyak dan diprioritaskan kembali dengan mengukur nilai kesiapan SKPD dalam menggunakan sistem (Tingkat kesiapan TI pada SKPD). Tingkat kesiapan TI pada SKPD, Diskominfo menggunakan data dari Hasil Tahap Monitoring dan Evaluasi (Monev) yang merupakan kegiatan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di Pemerintah Kota Surabaya. Hasil yang akan dikeluarkan berupa kategori kematangan teknologi informasi dan komunikasi disetiap SKPD dengan bentuk, yaitu kategori 1, 2 dan 3.

Aspek kesiapan teknologi informasi di SKPD didasarkan oleh kondisi nyata di lapangan pada sebelum-sebelumnya yaitu terdapat kendala pada SKPD belum dapat menerima teknologi informasi dan komunikasi secara penuh, kenyataannya aplikasi layanan publik yang tersedia tersebut diharuskan untuk dikelola agar dapat mendukung kinerja masing-masing SKPD. Kondisi tersebut menimbulkan Diskominfo mengambil tindakan dan memperhatikan dampak yang akan terjadi yaitu mempersiapkan dan meningkatkan kualitas teknologi informasi dan komunikasi yang ada pada masing-masing SKPD dan menanggulangi terjadinya kinerja yang kurang maksimal karena adanya hambatan dalam penggunaan aplikasi layanan publik online. Kondisi tersebut tidak dapat dihindari karena tidak semua SKPD di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya memiliki infrastruktur atau sumber daya teknologi informasi biasa saja. Menjadikan hal ini akan memiliki dampak pada penggunaan layanan publik yang ditransformasikan kedalam sistem dan tingkat keberhasilan penggunaan sistem online layanan publik pada masyarakat sekitarnya. Dalam pertimbangan oleh Diskominfo mengenai kematangan teknologi informasi di masing-masing SKPD memiliki dampak yang cukup tinggi karena pertimbangan tersebut didasarkan dari kondisi jangka pendek dan jangka panjang.

Dalam proses prioritas terdapat *extensive process*, salah satunya seperti model proses pengumpulan data yang didalamnya adanya redundansi proses, hal tersebut dapat mengakibatkan penggunaan sumber daya yang berlebihan. Meskipun kriteria penilaian dan aktor yang menginputkan data dari pihak yang berbeda yaitu Kepala daerah, Bappeko dan Diskominfo. Dari 3 aktor tersebut memiliki *signature assessment* yang berbeda-beda. Proses prioritas layanan publik oleh Bappeko mengacu kepada hasil penilaian terhadap kriteria jumlah permintaan dan banyaknya keterkaitan oleh faktor-faktor lainnya, data yang digunakan untuk melakukan prioritas ialah 266 layanan publik di Pemerintah Kota Surabaya. Tidak jauh berbeda Diskominfo melakukan

prioritasi dengan mengacu pada kriteria jumlah permintaan dan tingkat kesiapan teknologi informasi di masing-masing SKPD yang datanya diperoleh secara *given*.

6.1.1.4 Prioritasi layanan Publik Aspek Kepala Daerah

Tabel 0.6 Tahapan proses prioritasi layanan publik aspek kepala daerah

TAHAP III Prioritasi Layanan Publik	
Prioritasi yang dilakukan oleh Kepala daerah dengan pertimbangan terhadap politik uang atau layanan publik yang memiliki keterkaitan dengan dana keuangan tinggi dengan aplikasi layanan dari 1 kriteria, yaitu: Layanan yang berpotensi KKN yang tinggi	
Prioritasi I	
Kriteria 3: Layanan yang berpotensi KKN yang tinggi	
Input 266 layanan publik dengan potensi KKN tertinggi	
Output layanan publik dengan potensi KKN tertinggi (parameter: gut feeling Kepala Daerah)	

Kriteria penilaian prioritasi layanan publik yang dilakukan oleh Kepala Daerah ini ditentukan dengan *‘gut feeling’* yang dimilikinya dengan adanya pertimbangan dan alasan dari masing-masing kriteria. Kepala daerah melakukan prioritasi dengan layanan yang memiliki potensi KKN tertinggi. Proses ini tidak jauh berbeda dengan yang dilakukan oleh Bappeko dan Diskominfo. Pada aspek Kepala daerah ini dilakukan penilaian prioritasi dengan jumlah 266 layanan publik dan akan menghasilkan 27 layanan publik dengan potensi KKN tertinggi.

Aspek dengan memiliki potensi KKN yang tinggi dipilih atas dasar cara pandang yang dimiliki oleh Kepala daerah, karena sering terjadinya masalah-masalah yang ada di Pemerintah Kota

Surabaya yaitu, penyalahaan penggunaan wewenang. Salah satu penyalahan wewenang yang terjadi di Pemerintah Kota Surabaya adalah **“Pungli”** pungutan liar. Pungutan liar ini sering terjadi jika masyarakat ingin melakukan perijinan penggunaan aset Pemerintah atau perijinan pendirian bangunan, usaha dan lain-lain.

Tahapan-Tahapan prioritas aplikasi layanan publik berbasis online yang dilakukan oleh Bappeko, Diskominfo dan Kepala daerah akan dijelaskan pada pembahasan selanjutnya yaitu Tahap koordinasi antara 2 instansi dan 1 kepala daerah untuk mengambil keputusan terakhir. 6.1.1.4 Pengambilan Keputusan Prioritasi

Pengambilan Keputusan prioritas akhir ini dilakukan oleh 3 pihak yaitu, Bappeko, Dinkominfo dan Kepala daerah. Bappeko menentukan hasil akhir dengan mengacu pada hasil penilaian prioritas yang diperolehnya, Pegambilan keputusan prioritas ini dilanjutkan dari tahap-tahap prioritas sebelumnya, berikut ini:

6.1.1.5 Pengambilan keputusan akhir prioritas

Tabel 0.7 Tahpan proses prioritas gabungan (3 aspek)

<p style="text-align: center;">TAHAP IV Pengambilan Keputusan Prioritasi</p>
<p>Bentuk rekomendasi portfolio aplikasi layanan publik online yang dilakukan oleh Bappeko, Diskominfo dan Kepala Daerah akan dibahas secara itensif untuk menghasilkan keputusan akhir aplikasi layanan publik online yang dilaksanakan oleh Bappeko dan Diskominfo untuk diberikan kepada Kepala Daerah. Hak terbesar untuk melakukan pengambilan keputusan jatuh pada Bappeko dalam kedudukan 2 instansi, karena Bappeko sendiri memiliki tupoksi yang berjalan pada perancangan pembangunan infrastruktur Kota Surabaya. Hasil akhir tersebut akan diberikan kepada Kepala Daerah, dimana Kepala Daerah sendiri memiliki tupoksi dengan kedudukan terbesar.</p>
<p>Pengambilan keputusan</p>

Input

1. Daftar rekomendasi portfolio aplikasi layanan publik versi Kepala Daerah
2. Daftar rekomendasi portfolio aplikasi layanan publik versi Bappeko
3. Daftar rekomendasi portfolio aplikasi layanan publik versi Diskominfo

Output

Daftar portfolio aplikasi layanan publik online untuk tahun berikutnya

Hasil dari daftar prioritas aplikasi layanan publik online yang dihasilkan Diskominfo, akan diserahkan kepada Bappeko, Bappeko akan melakukan tahap akhir yaitu finalisasi. **Tetapi dalam proses nyatanya, untuk mengambil keputusan Bappeko harus berkoordinasi kembali pada pihak Diskominfo, karena terdapatnya 3 daftar prioritas aplikasi layanan publik online yang model penilaiannya berbeda.** Apabila terjadi kondisi tersebut, 2 instansi tersebut akan berdiskusi untuk mencari titik tengah untuk menyelesaikan keperluan Bappeko sebagai perencanaan, yaitu memilih layanan publik yang mempunyai kriteria *urgency & importance* pada pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam perijinan. Sedangkan Diskominfo sendiri dengan bidang teknis memilih layanan publik yang disesuaikan dengan keberlangsungan berjalannya sistem yang sudah ada dan layanan tersebut efisiensi dalam pengembangannya jangka panjang. Untuk melakukan proses ini Bappeko dan Diskominfo mengacu pada peraturan-peraturan daerah atau perda dan perwali yang menjelaskan mengenai perbaikan dan pengembangan di bidang pelayanan masyarakat tertentu untuk mencapai visi misi kepemimpinan Walikota untuk tahun periode berikutnya.

Dengan melihat fungsi dari Bappeko yaitu menentukan petunjuk pelaksanaan perencanaan dan pengendalian pembangunan daerah dalam bidang fisik dan prasarana pada skala kota, Bappeko memiliki posisi lebih tinggi dari

Diskominfo. Dimana, Bappeko dapat menentukan hasil akhir prioritasi layanan publik yang akan disiapkan untuk dionlinekan pada periode berikutnya. Tetapi tidak memungkinkan adanya kontribusi, kontribusi tersebut yaitu saran yang diberikan oleh Diskominfo, karena Diskominfo sendiri adalah pihak yang lebih mengetahui mengenai teknis pembangunannya. Sehingga dalam menentukan hasil prioritas Bappeko dan Diskominfo mengetahui secara jelas apa saja dukungan dan hambatan dalam proses pembangunan sistem aplikasi layanan publik berbasis online.

Dalam mekanisme proses prioritasi layanan publik dilingkungan Pemerintah Kota Surabaya terdapat hal-hal yang menarik, salah satu hal yang menarik yaitu Pengaruh instruksi Walikota untuk membangun pembuatan sistem layanan publik online pada 2 instansi adalah Bappeko dan Diskominfo, hal tersebut secara langsung akan memiliki dampak dari urutan prioritas yang sudah difinalisasi. Dengan begitu Bappeko dan Diskominfo akan menyusun strategi pembangunan sistem jangka panjang yang telah disesuaikan dengan instruksi dan keinginan Walikota, dengan pihak internal maupun *outsourcing programmer* dan teknisi lain yang terkait. Dapat diambil kesimpulan dari penjelasan diatas adalah **Adanya pengaruh instruksi Walikota atau Kepala daerah yang cukup tinggi dalam proses mengintervensikan prioritas pembuatan sistem untuk layanan publik berbasis online.** Hal tersebut sangat berpengaruh karena dilihat dari tingkat kedudukan dan tupoksi yang dimiliki oleh Kepala daerah.

- **Keselarasan manajemen portfolio aplikasi kekinian (existing) dengan kerangka APM**

Cara kerja manajemen portfolio aplikasi yang diimplementasikan khusus untuk aplikasi layanan publik berbasis online yang ada didalam lingkungan Pemerintah Kota Surabaya, yang dilaksanakan oleh 2 instansi yaitu Bappeko dan Diskominfo ini, dilakukan dengan membagi menjadi beberapa bagian yang dipetakan sesuai dengan



proses *Application Portfolio Management* (APM). Pendekatan yang dipilih dengan manajemen portfolio aplikasi dengan kerangka *Application Portfolio Management* untuk studi kasus ini memiliki kesamaan yaitu obyek yang telah dikelola, yaitu (1) meningkatkan nilai bisnis, (2) menjaga *architectural*, (3) meluruskan rencana transformasi dan (4) mengurangi resiko yang akan terjadi pada bisnis.


Adanya penguraian kesesuaian dilakukan untuk mengetahui bentuk pengelompokan proses untuk melakukan manajemen portfolio aplikasi dengan kondisi kekinian (*existing*) kedalam proses APM yang dikembangkan oleh Daniel Simon, Kai Fishmach dan Detlef Schoder, adalah 1) *Data Collection*, 2) *Analysis*, 3) *Decision Making* dan 4) *Optimization* [9].

Menyelaraskan manajemen portfolio aplikasi kekinian (*existing*) ke bagian-bagian proses yang ada pada APM, seperti berikut ini.

Tabel 0.8 Proses pengelompokan kondisi kekinian (*existing*) kedalam proses APM

DATA COLLECTION	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya inventaris daftar layanan publik 72 SKPD terkait di Kota Surabaya. 2. Menghasilkan Output portfolio inventaris daftar aplikasi layanan publik online dengan 20 SKPD yang memiliki layanan publik Administratif . (sejumlah 266 layanan publik)
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inventaris layanan publik yang akan dikembangkan yang disesuaikan dengan kebutuhan SKPD di Kota Surabaya. 2. Daftar SKPD membutuhkan aplikasi layanan publik yang terintegrasi secara online di SSW.

ANALYSIS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan prioritas dengan mempertimbangkan jumlah permintaan dari setiap layanan publik di waktu sebelumnya. 2. Menghasilkan luaran 27 layanan publik dengan jumlah permintaan terbanyak.
	
	<ol style="list-style-type: none"> 3. Reprioritasi dengan mengacu pada faktor terhadap keterkaitan antar layanan publik lainnya. 4. Daftar layanan yang menjadi pertimbangan pengembangan pada anggaran tahun berikutnya (versi Bappeko).
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prioritasi ke 2 dengan mempertimbangkan jumlah permintaan dari setiap layanan publik dengan waktu sebelumnya. 2. Menghasil luaran 27 layanan publik dengan jumlah permintaan terbanyak.
	
	<ol style="list-style-type: none"> 3. Reprioritasi dengan mengacu pada faktor kesiapan TI di masing-masing SKPD yang memiliki layanan publik dengan data ‘given’. 4. Daftar layanan publik yang akan rekomendasikan untuk anggaran tahun berikutnya (versi Diskominfo).

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prioritasi ke 3 dengan mempertimbangkan politik uang atau layanan publik yang memiliki keterkaitan dengan dana keuangan yang tinggi dari masing-masing layanan publik tersebut. 2. Menghasilkan luaran 27 layanan publik dengan jumlah layanan publik yang mempertimbangkan politik uang atau layanan publik yang memiliki keterkaitan  <p>dengan dana keuangan yang tinggi.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Reprioritasi dengan mengacu pada faktor layanan publik yang berpotensi terjadinya KKN. 4. Daftar layanan publik yang menjadi pertimbangan untuk dibangun pada anggaran periode berikutnya (versi Kepala Daerah).
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prioritasi layanan publik dilakukan kembali dengan mengacu pada pembobotan dari 3 versi yaitu Bappeko, Diskominfo dan Kepala daerah. Pembobotan ini ditentukan disesuaikan dengan tupoksi dan kedudukan dari masing-masing bagian. 2. Pembobotan untuk melakukan prioritas gabungan, pembobotan tersebut dimulai dari Kepala Daerah karena memiliki kuasa penuh untuk mengambil keputusan, kemudian kedudukan ke 2 yaitu Diskominfo selaku SKPD yang berjalan pada bidang teknis dan terakhir Bappeko selaku SKPD yang berjalan di bidang strategi.

DECISION MAKING	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengambilan keputusan akhir pada hasil finalisasi prioritas layanan publik gabungan ini, akan menjadi rencana target untuk melakukan pengembangan dan pembangunan layanan publik online di periode berikutnya. 2. Output yang dihasilkan adalah dokumen rekomendasi final prioritas layanan publik
OPTIMIZATION	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembangunan dan pengembangan aplikasi layanan publik online, dilakukan terlebih dahulu dengan pengembangan perangkat lunak dan adanya perbaikan teknis yang ada.

Pertimbangan pemetaan mekanisme pengembangan aplikasi yang dipilih oleh Bappeko, Diskominfo dan Kepala Daerah dalam Tahapan-Tahapan APM didasarkan atas keterkaitan dengan fokus dan teknik yang ada didalamnya. Penjelasan dari pertimbangan pemetaan sendiri dijelaskan pada berikut ini.

Tabel 0.9 pertimbangan pemetaan pengembangan aplikasi pada tahapan APM

Kondisi Kenian (existing)	Tahapan APM	Pertimbangan
Inventaris daftar layanan publik & Analisis tingkat kebutuhan aplikasi	<i>Data collection</i>	Tujuan utama dari data collection pada APM adalah Untuk melakukan pengumpulan tingkat kebutuhan aplikasi pada instansi secara terpusat. Dalam

		<p>kenyataanya, Bappeko dan Diskominfo melakukan inventaris pada layanan publik dimasing-masing SKPD dan inventaris tersebut dilakukan secara individu.</p> <p>Inventaris ini dilakukan untuk merekap kembali mana saja layanan publik yang telah terintegrasi pada sistem online dan mana saja layanan publik yang masih tidak terintegrasi pada sistem online atau SSW.</p>
<p>Penilaian layanan dengan menggunakan atribut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah permintaan 2. Keterkaitan antar layanan publik lainnya 3. Kesiapan Teknologi Informasi dimasing-masing SKPD 	<i>Analysis</i>	<p>Analisis yang ada pada APM memiliki tujuan untuk portfolio aplikasi secara menyeluruh melalui atribut yang ada, yaitu <i>business process support, strategic fit, value/benefits, costs, risk, lifecycle, dll.</i></p> <p>Proses implementasi pengembangan aplikasi yang ada di Pemerintahan Kota Surabaya, Bappeko dan Diskominfo melakukan analisis terhadap portfolio</p>

4. Layanan publik yang berpotensi terjadinya KKN		dengan menggunakan atribut: Jumlah permintaan, Keterkaitan antar layanan publik lainnya, Kesiapan Teknologi Informasi dimasing-masing SKPD, Layanan publik yang berpotensi terjadinya KKN. Salah satu atribut yaitu Kesiapan TI di SKPD ini berdasarkan Tahapan Monev yang tiap tahunnya dilakukan oleh Diskominfo terhadap semua SKPD di Pemerintah Kota Surabaya.
Prioritasi layanan publik	<i>Decision Making</i>	Dalam pengambilan keputusan atau <i>decision making</i> pada APM memiliki tujuan untuk perencanaan pengembangan portfolio aplikasi yang harus direalisasikan, dengan proses implemntasi teknik yang dianjurkan yaitu prioritas
Proses pengembangan aplikasi online	<i>Optimization</i>	<i>Optimization</i> pada APM memiliki tujuan untuk mengeksekusi

		<p>portfolio yang menjadikan suatu output yaitu produk akhir. Optimization diimplementasikan dengan menggunakan hasil akhir dari decision making (hasil akhir yang sudah disepakati oleh 3 pihak) kemudian dilanjutkan dengan fase pengembangan perangkat lunak. Tahapan ini ialah Tahapan teknis yang dilakukan oleh pihak Diskominfo selaku SKPD yang berjalan dibidang teknis.</p>
--	--	---

6.1.2 Isu lokalitas dalam pengembangan alur manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online kondisi kekinian

Isu lokalitas yang terdapat pada alur manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online yang ada dilingkungan Pemerintah Kota Surabaya adalah:

1. Tidak adanya panduan dalam mekanisme prioritas dalam bentuk dokumentasi dan bersumber dari kajian ilmiah atau literatur yang terverifikasi.
2. Tidak jelasnya mekanisme decision making melalui rapat yang dilakukan oleh pihak Bappeko, Diskominfo dan Kepala daerah. Tetapi adanya keputusan terakhir dengan melihat kedudukan atau tupoksi dalam suatu Instansi yaitu Kepala daerah, keputusan yang diambil oleh Kepala daerah tersebut akan menjadi acuan utama dan akan menjadi panduan untuk pelaksanaan

pengembangan dan pembangunan layanan publik berbasis online di periode berikutnya.

3. Tidak terdapatnya pemisah wewenang secara instansi yang hanya dapat dilaksanakan secara beraturan oleh Bappeko, Diskominfo dan Kepala daerah terkait dengan manajemen portfolio aplikasi, sehingga adanya masalah yaitu tumpang tindih dalam pelaksanaan peran di 3 aktor tersebut.
4. Terdapatnya *extensive process* atau *redundancy process*, kondisi dimana proses yang terjadi berulang-ulang, dimana memiliki tujuan yang sama dengan pelaku yang berbeda dan waktu yang bersamaan. Mekanisme prioritas yang dilakukan oleh Bappeko, Diskominfo dan Kepala daerah seperti penjelasan diatas untuk membuktikan bahwa oleh karena tidak adanya pemisah wewenang dalam mekanisme prioritas itu sendiri dapat membuat ke 3 aktor tersebut sama-sama membawa *signature assessment*-nya untuk menghasilkan rekomendasi dengan jalur prioritas yang sesuai. Hal ini dapat menimbulkan persepsi tentang tidak adanya koordinasi 3 arah antara Bappeko, Diskominfo dan Kepala Daerah yang tidak disadari namun dalam prosesnya perlunya menghindari hal tersebut.
5. Adanya perbedaan perspektif didalam prioritas pada bagian mekanisme manajemen portfolio aplikasi, yaitu Bappeko melihat dari sisi *urgency* layanan sedangkan Diskominfo melihat dari sisi efisiensi pembangunan aplikasi dan yang terakhir Kepala Daerah melihat dari sisi terjadinya kecurangan dalam politik masing-masing layanan.
6. Munculnya kriteria yang digunakan untuk melakukan perhitungan prioritas berasal dari *gut feeling* yang dimiliki oleh tim yang didasarkan dengan teori pendukung yang relevan atau kajian empiris, dengan begitu kriteria yang digunakan dalam perhitungan

prioritasi layanan publik tidak dapat dijamin terhadap kebenarannya.

7. Adanya peraturan-peraturan pusat dan kebijakan pengambilan atau perpindahan layanan publik yang diambil atau dipindah tugaskan pada Pemerintah Pusat, menjadikan permasalahan apakah layanan publik tersebut memiliki hubungan dengan layanan publik lainnya dan dalam proses prioritas layanan publik tersebut sebagai perhitungan atau tidak.
- Tingkat kebutuhan mengenai manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online
Terdapatnya isu lokalitas tersebut, dapat diketahui kebutuhan pada Pemerintah Kota Surabaya terhadap pengaturan ulang untuk manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online yang sedang digunakan.
 1. Kajian manajemen portfolio aplikasi dapat memenuhi kepentingan antar aktor atau pihak-pihak yang terlibat berdasarkan wewenang atau tugas dan fungsi pada masing-masing bagian.
 2. Menentukan ulang manajemen portfolio aplikasi dengan mekanisme yang disesuaikan dengan wewenang dan input dan output kinerja.
 3. Penilaian yang diimplementasikan dengan batasan ketersediaan informasi di lingkungan organisasi, serta memenuhi kepentingan pada organisasi, yaitu Pemerintah Kota Surabaya.
 4. Menentukan kriteria penilaian yang didasari dengan unsur ilmiah atau teoritis dan lokal, sehingga kriteria tersebut dapat menyesuaikan dengan kondisi Pemerintah Kota Surabaya.
 5. Adanya transparansi pada penilaian prioritas layanan publik yang telah dilakukan sehingga keputusan yang diambil merupakan keputusan yang disetujui oleh semua pihak yang terkait.
 6. Perlunya diketahui kondisi manajemen portfolio aplikasi kekinian dilingkungan Pemerintah tiap

periodenya karena adanya kebijakan dan peraturan baru yang akan dapat berdampak pada layanan publik dengan manajemen portfolio aplikasi yang sedang digunakan dan menimbulkan ketidak maksimalnya kinerja disetiap layanan publiknya.

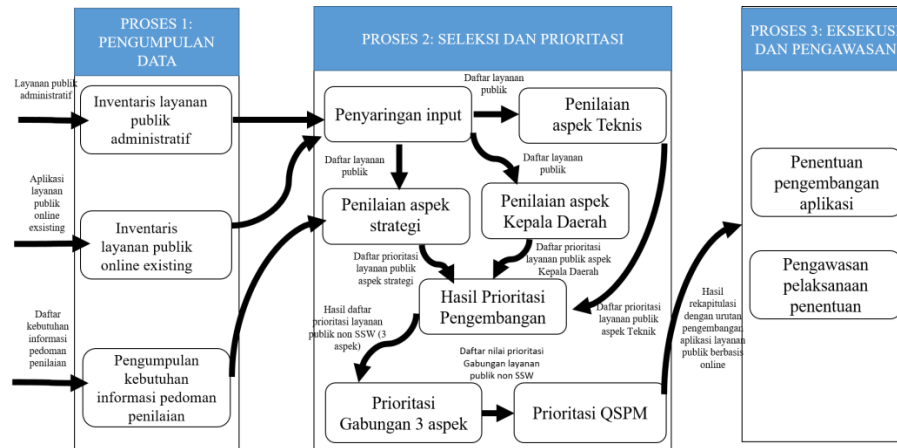
6.2 Rekomendasi pengembangan alur manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online untuk Pemerintah Kota Surabaya

Proses yang dilakukan untuk memberikan rekomendasi pengembangan alur manajemen portfolio aplikasi layanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya yaitu Kajian dokumen untuk kerangka *Application Portfolio Management* (APM), penelitian pada kerangka yang direkomendasikan diberikan oleh Daniel Simon, Kai Fisbach dan Detlef Schoder serta penelitian Erik van Ramshorst yang didukung dengan pemetaan yang dikonfigurasi berdasarkan oleh kesesuaian manajemen portfolio aplikasi dengan kondisi kekinian, digunakan sebagai acuan untuk memberikan usulan pengembangan alur manajemen portfolio aplikasi yang disesuaikan dengan kondisi di lapangan untuk memenuhi kebutuhan di perlukan.

Dalam menentukan proses dalam mekanisme manajemen portfolio aplikasi yang direkomendasikan didasarkan dengan landasan pada kerangka acuan utama yang ditulis oleh Daniel Simon, Kai Fisbach dan Detlef Schoder, yaitu *Application Portfolio Management* (APM), dijelaskan pada buku “*Application Portfolio Management – An Integrated Framework and a Software Tool Evaluation Approach*” [9]. Kerangka APM yang terdapatnya pada buku tersebut teridentifikasi memiliki solusi pendekatan yang sesuai terhadap mekanisme manajemen portfolio aplikasi yang selama ini diimplementasi di lingkungan (existing) Pemerintah Kota Surabaya. Terdapat beberapa kondisi yang menjadi perhatian yaitu mengubah nama dari masing-masing proses, dimana

bertujuan untuk mempermudah pemahaman dalam menjelaskan serta spesifikasi dari masing-masing tahapan didalamnya serta spesifikasi masing-masing tahapan dan penyesuaian tahapan dan kebutuhan perangkat yang disesuaikan dengan kerangka APM oleh Erik van Ramshorst.

Penjelasan mengenai proses-proses yang direkomendasikan dalam pengembangan alur manajemen portfolio aplikasi ini dilandaskan tahapan-tahapan yang dimiliki oleh Erik van Ramshorst. Dalam kerangka APM yang digunakan yaitu oleh Simon et.al dan Erik van Ramshors terdapatnya kesesuaian dan kesamaan, hal tersebut menjadikan adanya dukungan penetapan tahapan-tahapan yang telah disesuaikan. Tetapi, dalam implementasinya terdapatnya modifikasi-modifikasi yang ditujukan untuk dasar pertimbangan kultur organisasi, serta histori dari proses implementasi mekanisme sebelumnya. Rekomendasi kerangka manajemen portfolio aplikasi khususnya ditujukan kepada aplikasi layanan publik berbasis online yang ada dilingkungan Pemerintah Kota Surabaya dengan melibatkan Bappeko, Diskominfo, yaitu pada gambar 6.2 berikut



Gambar 0.2 Rekomendasi alur manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online

Dalam Kerangka manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online yang sesuai dengan Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya, terdapat 3 proses, yaitu: 1. Pengumpulan data 2016 - 2017 (Inventaris), 2. Eksekusi dan prioritasi dan 3. Pengawasan dan Penentuan. Setiap proses memiliki input dan output yang berbeda-beda serta tahapan-tahapan yang ada didalamnya disesuaikan agar dapat mendukung tujuan pada masing-masing proses. Berikut ini akan dijelaskan mengenai proses yang terdapat pada kerangka manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online.



Gambar 0.3 proses alur manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online di Pemerintah Kota Surabaya

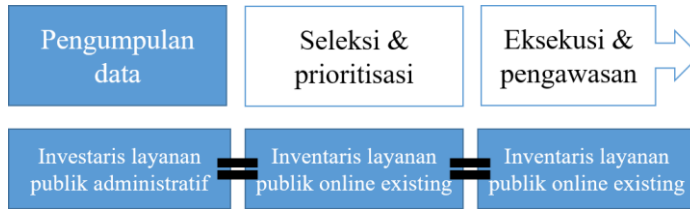
6.2.1 Pengumpulan data

6.2.1.1 Penjelasan proses alur manajemen portfolio aplikasi

Tahap awal dalam proses alur manajemen portfolio aplikasi yang direkomendasikan di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya adalah pengumpulan data.

Pengumpulan data dilakukan dengan tujuan tertentu yaitu untuk mengumpulkan data yang akan digunakan sebagai bahan dalam proses-proses prioritas selanjutnya. Data yang diperlukan yaitu jumlah daftar layanan publik administratif pada tahun 2016-2017 dari setiap SKPD, daftar aplikasi layanan publik berbasis online dan penggalian informasi yang diperlukan sebagai panduan atau acuan dalam pemberian nilai pada proses seleksi dan prioritas. output yang dikeluarkan dalam proses pengumpulan data adalah sangat penting. Hal tersebut karena output tersebut akan digunakan sebagai data input dalam proses yang akan dilakukan berikutnya.

Dapat diambil kesimpulan, dalam tujuan proses tersebut adalah menginventarisasi layanan publik, menginventaris aplikasi layanan publik online dan mengumpulkan informasi pedoman penilaian untuk pelaksanaan proses selanjutnya. Dalam proses ini merupakan hasil dari proses data collection pada kerangka APM yang telah digunakan sebagai penelitian Simon et.al [9], meskipun terdapatnya perubahan terkait dengan tujuan dan pendetailan yang ada didalam prosesnya. Berikut ini adalah detail proses pengumpulan data.



Gambar 0.4 Detail tahapan proses pengumpulan data

6.2.1.2 Perbandingan dengan manajemen portfolio aplikasi kekinian

Implementasi pada manajemen portfolio yang dilakukan dengan melihat kondisi kekinian dari manajemen portfolio yang telah digunakan, secara spesifik keterkaitan pengumpulan data, terdapatnya perubahan nama, tujuan dan tahapan yang ada didalamnya. Pada tabel 6.10 skema penyelerasan kesesuaian dengan kerangka APM, dapat dilihat Bappeko dan Diskominfo, Kepala daerah melakukan hal yang sama, yaitu melakukan inventaris layanan publik tahun 2016-2017 di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Namun terdapatnya perbedaan input dan output dalam melakukan inventaris layanan publik yang dilakukan oleh Bappeko, Diskominfo dan Kepala daerah. Seperti pembahasan pengumpulan data layanan publik Bappeko membuat daftar (inventory) layanan publik administratif dimasing-masing SKPD di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Dalam proses ini akan dihasilkan luaran output, yaitu daftar layanan publik administratif secara keseluruhan. Sedangkan Diskominfo melakukan pengumpulan data fokus pada beberapa bagian saja, yaitu hanya mengumpulkan daftar layanan publik offline, atau layanan publik yang tidak terintegrasi oleh SSW dan system apapun. Seperti justifikasi yang dijelaskan diatas, Diskominfo melakukan pengumpulan informasi yang spesifik dan bisa mendukung tujuan dari APM yaitu pengembangan aplikasi layanan publik berbasis online. Dengan begitu, adanya usulan pembenaran pada proses ini diharapkan dalam penyelesaian isu lokasi, yaitu redundancy dalam pelaksanaan proses.

6.2.1.3 Pembuatan Pengerjaan proses alur manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online

Penjelasan yang akan diberikan secara detail mengenai proses pengumpulan data dalam alur manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online di Pemerintah Kota Surabaya, berikut adalah isi detail informasi yang ditentukan berdasarkan hasil sintesis kerangka dan modifikasi/penyesuaian dengan kultur organisasi.

Tabel 0.10 Detail informasi berdasarkan hasil sintesis kerangka dan modifikasi dengan kultur organisasi

Nama proses	Pengumpulan data
Input proses	<ul style="list-style-type: none"> • layanan publik administratif dimasing-masing SKPD • Aplikasi layanan publik berbasis online • Daftar kebutuhan informasi pedoman penilaian
Output proses	<ul style="list-style-type: none"> • Inventarisasi layanan publik administratif • Invetarisasi layanan publik online (existing) • Pemohonan kebutuhan kebutuhan informasi pedoman penilaian
Referensi sintesis kerangka	<ul style="list-style-type: none"> • Metode pada kerangka APM oleh Simon et.al, (Tahap: Data Collection) • Metode pada kerangka APM oleh Erik van Ramshorst (Tahap: Pembuatan inventori aplikasi (<i>create application inventory</i>))
Aktor	Bappeko, SKPD terkait
Kebutuhan perangkat proses	<ul style="list-style-type: none"> • Surat perintah dan prosedur pengumpulan data/survey • Kuesioner pendapatan layanan publik • Daftar kebutuhan informasi pedoman penilaian

Aktivitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inventarisasi layanan publik administratif 2. Inventarisasi aplikasi layanan publik berbasis online (existing) 3. Pelengkapan kebutuhan informasi pedoman penilaian
------------------	--

6.2.1.4 Penjabaran Pengerjaan proses alur manajemen portfolio aplikasi layanan publik berbasis online

Berikut ini adalah penjabaran tahapan dalam masing-masing proses pengumpulan data yang akan diidentifikasi secara secara jelas dalam tabel berikut

Tabel 0.11 Penjabaran tahapan proses pengumpulan data

Aktivitas	Refrensi	Deskripsi	Kebutuhan Informasi	Lama Pelaksanaan
1. Inventaris layanan publik administratif	peneliti	Klarifikasi dan pendataan layanan publik administratif di masing-masing SKPD di Pemerintah Kota Surabaya	<ul style="list-style-type: none"> • Nama layanan publik • Dasar hukum • SKPD penyedia layanan • Kebijakan yang berlaku • Hasil luaran • Jenis pengguna layanan publik • Jumlah permintaan (5 tahun terakhir) 	2 tahun sekali
2. Inventaris layanan publik online (existing)	peneliti	Klarifikasi dan pendataan layanan publik online (existing) yang terintegrasi dengan aplikasi atau SSW yang ada di Pemerintah Kota Surabaya	<ul style="list-style-type: none"> • Nama aplikasi • Jenis aplikasi • Tahun terbit aplikasi • Tahun pemeliharaan • Developer • Jenis Database 	2 tahun sekali
3. Pengumpulan kebutuhan informasi	peneliti	Pengumpulan kebutuhan informasi yang dibutuhkan untuk tahap penilaian di	Informasi dari masing-masing kriteria pada tahap penilaian pada proses seleksi dan	1 kali dalam implementasi manajemen

pedoman penilaian		proses selanjutnya, dengan begitu dapat mempermudah proses penilaian berikutnya	<p>prioritasi yang tidak terakomodasi dalam inventori layanan publik, yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kesiapan TI • Standard pelayanan minimal pusat • Surat permintaan aplikasi layanan publik online • Layanan yang yang memiliki tingkat KKN yang tinggi 	portfolio aplikasi
-------------------	--	---	---	--------------------

6.2.2 Seleksi dan Prioritasi layanan Publik administratif

6.2.2.1 Penjelasan seleksi dan prioritas

Sesuai dengan tupoksi, dimana tugas dari Bappeko sendiri secara fungsional memiliki kewenangan untuk melakukan analisis untuk memilih layanan publik yang dapat dibangun aplikasi berbasis online nya. Pada tabel 6-10 dijelaskan bahwa Bappeko melakukan analisis yang berikan untuk mendukung secara penuh proses prioritas aplikasi agar terjadinya keseimbangan dengan menggunakan faktor-faktor lokalitas di lingkungan Bappeko. Dari penjelasan diatas, adanya tujuan dari proses ini yaitu menentukan nilai aplikasi dalam beberapa kriteria yang telah ditentukan, dimana untuk menentukan didasarkan agar memenuhi kebutuhan secara teori maupun kultural untuk organisasi.

Proses yang ada dalam mekanisme yang direkomendasikan ini merupakan hasil sintesi proses analysis dan decision making dalam kerangka APM yang gunakan oleh Daniel Simon, Kai Fisbach dan Detlef Schoder [9]. Tetapi, adanya alasan efisiensi proses, perubahan tujuan, dan spesifikasi tahapan yang ada didalamnya, dengan begitu adanya harapan dilakukan penggabungan kedua proses tersebut. Terdapatnya harapan lain yaitu dengan adanya penggabungan kedua proses dapat menghilangkan isu lokalitas dalam ketidak jelasan mekanisme pengambilan keputusan, adanya ketidak konsistensian dalam menggunakan atribut penilaian, dan inti utama adalah menjelaskan kejelasan wewenang Bappeko, Diskominfo dan Kepala daerah dalam memberikan penilaian yang disetarakan dengan pengetahuan yang dimiliki.



Gambar 0.5 Detail tahapan proses seleksi dan prioritas

6.2.2.2 Perbandingan mekanisme proses kekinian

Penjelasan sebelumnya diketahui bahwa adanya salah satu isu lokalitas adalah tidak terdapatnya prioritas yang terstruktur dan terstandar. diidentifikasi pada alur yang tidak terstruktur yang terdapat pada proses-proses yang ada di SKPD laksanakan selama ini tidak terdapatnya koordinasi dengan baik, sehingga terdapat munculnya redundansi pada proses. Tidak adanya pedoman khusus yang menjadikan landasan dalam pelaksanaannya, menimbulkan masalah pada saat pendokumentasian dan pengorganisasian output dari setiap proses tidak tersampaikan dengan benar.

Pemanfaatan kriteria penilaian yang hanya menggunakan gut feeling dan pengalaman-pengalaman yang pernah ada, tetapi pengalaman tersebut tidak mudah untuk mendapatkan kebenarannya, sehingga hasil dari prioritas akan menerima dampak yang tidak berimbang. Apabila dibandingkan manajemen portfolio aplikasi kekinian, yaitu analisis dalam rangka prioritas yang dilaksanakan oleh Bappeko dan Diskominfo dengan sudut pandang idealisme dari pihak tersebut, terdapatnya perubahan yang signifikan. adanya beberapa tahapan yang memerlukan perangkat penilaian, dimana berisikan kategori, kriteria dan bobot. Dengan begitu proses pengambilan keputusan akan dilandaskan oleh hasil analisis yang secara transparan dan obyektif kepada masing-masing portfolio aplikasi layanan publik.

6.2.2.3 Penyusunan proses seleksi dan prioritas

Pada tabel dibawah ini menjelaskan informasi dalam proses seleksi dan prioritas, yang dilandaskan berdasarkan hasil kerangka dan modifikasi atau penyelarasan dengan kultur yang ada diorganisasi.

Tabel 0.12 informasi dalam proses seleksi dan prioritas

Nama proses	Seleksi dan prioritas
Input proses	<ul style="list-style-type: none"> • Daftar layanan publik administratif dimasing-masing SKPD • Daftar Aplikasi layanan publik berbasis online • Daftar kebutuhan informasi pedoman penilaian
Output proses	Urutan pengembangan aplikasi layanan publik berbasis online
Referensi sintesis kerangka	<ul style="list-style-type: none"> • Metode pada kerangka APM oleh Simon et.al, (Proses: analisis dan pengambilan keputusan) • Metode pada kerangka seleksi portfolio proyek oleh NP Archer & Ghasemzadeh
Aktor	Bappeko, Diskominfo dan Kepala Daerah
Kebutuhan perangkat proses	Perangkat Penilaian prioritas
Aktivitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyaringan input 2. Penilaian aspek strategis 3. Penilaian aspek teknis 4. Penilaian aspek Kepala daerah 5. Prioritasi gabungan 3 aspek 6. Prioritasi QSPM

6.2.2.4 Detail Tahapan proses seleksi dan prioritas

Jumlah tahapan yang terdapat pada proses seleksi dan prioritas portfolio, terhitung sebanyak 7 tahapan, tahapan tersebut harus dilakukan secara berurutan oleh pihak Bappeko, Diskominfo, Kepala daerah dan penulis buku tugas akhir. Penjabaran dibawah akan mengidentifikasi dari masing-masing tahapan secara jelas yang terdapat pada tabel dibawah ini.

Tabel 0.13 penjabran tahapan proses seleksi dan prioritas portfolio

Tahapan	Referensi	Deskripsi	Kebutuhan informasi	Frekuensi Pelaksanaan
Penyaringan input	Implementasi Kerangka seleksi portfolio oleh Archer & Ghasemzadeh	Penyaringan input adalah tahapan untuk memilah-milah input yang relevan untuk keperluan seleksi dan prioritas, yaitu layanan publik yang tidak terintegrasi pada SSW dan aplikasi berbasis online.	<ul style="list-style-type: none"> • Daftar layanan publik administratif • Daftar aplikasi layanan publik berbasis online (existing) 	Sekali dalam proses seleksi dan prioritas
Penilaian aspek strategis	Peneliti	Bappeko melakukan penilaian di level strategi, dalam beberapa atribut yang relevan dengan obyektif penilaian. Perspektif penilaian ini dilihat dari layanan publik mana yang membutuhkan	<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian dengan prioritas pembangunan kota • Kesiapan SKPD pemohon layanan • Kategori jumlah 	Sekali dalam proses seleksi dan prioritas

		dukungan TI dalam waktu dekat.	<p>pemohon layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemenuhan terhadap peraturan pusat • Responsi terhadap kompetisi e-Government • Adanya permintaan SKPD • Realisasi terhadap publik 	
Penilaian aspek teknis	Peneliti	Diskominfo melakukan penilaian dilevel teknis, dalam beberapa kriteria yang sifatnya memiliki keterkaitan dengan manajemen proyek pengembangan aplikasi	<ul style="list-style-type: none"> • Jenis pengembangan aplikasi • Kompleksitas aplikasi • Potensi integrasi dengan existing 	Sekali dalam proses seleksi dan prioritas

		dan juga obyektif penilaian. Perspektif penilaian ini dilihat dari urutan pengembangan aplikasi layanan publik yang dapat dibangun dalam waktu dekat.	<p>system</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan fungsional SI/Tidi SKPD penyedia layanan • Ketersediaan teknologi yang dibutuhkan masing-masing di SKPD penyedia layanan • Risiko teknis • Efisiensi pengembangan 	
Penilaian aspek Kepala daerah	Peneliti	Kepala daerah melakukan penilaian dilevel kepemimpinan, dimana tupoksi kepala daerah sendiri yaitu	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan potensi KKN yang tinggi • Layanan dasar dan layanan 	Sekali dalam proses seleksi dan prioritas

		<p>memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan. Terdapatnya beberapa kriteria yang sifatnya terdapatnya kebijakan-kebijakan yang akan dikeluarkan mengenai tindakan-tindakan penyelewengan keuangan (Korupsi) dan juga obyektif penilaian. Perspektif penilaian ini dilihat terjadinya masalah seperti pungli (pungutan liar) diPemerintah Kota Surabaya.</p>	<p>yang dibutuhkan oleh masyarakat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Layanan yang membutuhkan dilaksanakan oleh lebih dari 1 SKPD • Layanan yang membutuhkan ke akuratan data • Layanan yang dapat membatahkan birokrasi yang panjang 	
Prioritasi gabungan 3 aspek	Peneliti	Prioritasi gabungan ini melakukan penilaian dengan menggabungkan 3 aspek, masing-masing	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah Bobot oleh 3 aspek (Kepala daerah, Diskominfo dan 	Sekali dalam proses seleksi dan prioritas

		<p>aspek memiliki bobot yang berbeda-beda seperti, berikut Kepala daerah: 50%, Dinkominfo: 30%, Bappeko : 20%. obyektif penilaian yang digunakan hanya layanan publik yang masih offline atau non SSW. Layanan yang lolos dalam katagori 1, dengan total nilai antara 0,777-1,054 (preferensi Pemerintah Kota Surabaya dengan target prioritas pembangunan).</p>	<p>Bappeko).</p> <ul style="list-style-type: none"> •Layanan publik administratif non SSW atau masih belum terintegrasi dengan system. 	
Prioritasi QSPM	Peneliti	<p>Prioritasi QSPM ini prioritas yang didasari dengan strategi pembangunanm, strategi tersebut akan</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Layanan publik administratif non SSW atau tidak terintegrasi system. 	<p>Sekali dalam proses seleksi dan prioritas</p>

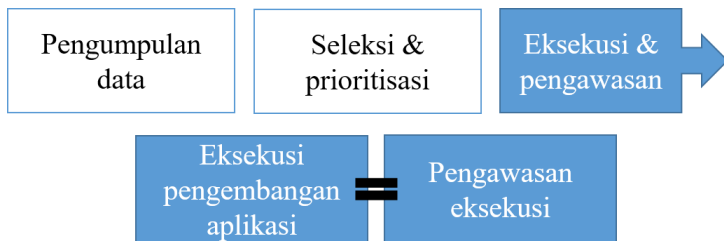
		<p>diselaraskan dengan SKPD penanggung jawab. dimana untuk melakukan prioritas layanan tersebut, layanan disejajarkan dengan SKPD penanggung jawab. dengan begitu layanan tersebut akan dapat dinilai dengan nilai AS dan bobot. kemudian akan menghasilkan masing-masing katagori layanan publik.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan publik administratif berbasis online. • Nilai dari AS (Attractiveness Scores), nilai ini diperoleh melalui penyelarasan strategi pembangunan dengan layanan publik administratif. • Bobot dari masing-masing layanan publik. • Nilai TAS (nilai Total Attractive Score), nilai ini diperoleh dengan 	
--	--	--	--	--

			mengkalikan bobot penyeselarasan dengan nilai AS per layanan publik. (proses ini dilakukan pada layanan publik non SSW dan online)	
--	--	--	--	--

6.2.2.5 Eksekusi dan pengawasan pengembangan aplikasi layanan publik berbasis online

Diskominfo selaku SKPD teknis yang memiliki tupoksi untuk mengembangkan sistem informasi dan komunikasi penataan ruang kota, Diskominfo juga memiliki kewenangan dalam menentukan sendiri tahapan pengembangan aplikasi. Dalam mengeksekusi pengembangan aplikasi berdasarkan hasil konsolidasi penentuan prioritas pengembangan yang sedang dilakukan oleh Kepala daerah, Bappeko dan Diskominfo.

Dalam eksekusi dan pengawasan tersebut merupakan hasil sintesis proses optimization pada kerangka APM milik Simon et.al. Proses optimization memiliki tujuan yaitu mengeksekusi hasil pengambilan keputusan layanan yang unik. Proses ini memiliki keterkaitan dengan PPM (Project Portfolio Management) karena dalam perubahan portfolio aplikasi harus adanya implementasi proyek yang besar. Berikut ini adalah proses eksekusi portfolio dan pengawasan.



Gambar 0.6 Proses eksekusi portfolio dan pengawasan

➤ Perbandingan antara mekanisme dengan proses kekinian Eksekusi dan pengawasan ini hanya dilingkup pembangunan aplikasi yang sifatnya berkelanjutan, setiap dilakukannya pengawasan dan eksekusi maka akan terdapatnya usulan untuk perbaikan. Dimana tindakan tersebut dilakukan untuk menghindari terjadinya resiko

penyalahan wewenang yang akan berdampak pada terhambatnya proses pengembangan aplikasi yang akan dibuat. Dalam pengawasan pengembangan aplikasi tersebut dapat menghubungkan 3 instansi yaitu Kepala daerah, Bappeko dan Diskominfo. Pada dasarnya menghubungkan 3 instansi tersebut agar dapat saling berkolaborasi dalam mewujudkan pengembangan aplikasi yang berkelanjutan yang disesuaikan dengan prosedur-prosedur yang berlaku. Proses optimisasi pada APM adalah eksekusi dan pengawasanyang dilakukan oleh Kepala daerah, Bappeko dan Diskominfo.

➤Penyusunan proses

Berikut adalah penjelasan mengenai proses eksekusi dan pengawasan yang berdasarkan detail informasi yang ditentukan berdasarkan hasil sintesis kerangka dan modifikasi yang disesuaikan dengan lingkungan organisasi.

Tabel 0.14 Penjelasan proses eksekusi dan pengawasan

Nama proses	Ekseskusi & pengawasan
Input proses	Hasil prioritas pengembangan aplikasi layanan publik berbasis online
Output proses	Urutan layanan publik berbasi online
Referensi	<ul style="list-style-type: none"> • Kerangka APM oleh Erik van Ramshorst (Proses: eksekusi dan pengawasan roadmap portfolio aplikasi (<i>execute and monitor application portfolio roadmap</i>)) • Prioritasi Gabungan
Aktor	Bappeko, Diskominfo dan Kepala Daerah
Tahapan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eksekusi 2. Pengawasan

6.3 Hasil Pengembangan Prioritasi Layanan Publik Berbasis Online

Dibawah ini adalah hasil dari pengembangan prioritas layanan publik berbasis online, dalam pengembangan prioritas ini terdapat proses-proses yang telah dilalui yaitu menentukan jumlah layanan publik administratif, Penambahan aspek Kepala daerah, Prioritasi gabungan dan prioritas dengan metode QSPM, sebagai berikut:

6.3.1 Jumlah Layanan publik Administratif

Dalam pengumpulan data (Inventory) layanan publik administratif yang dilakukan dimasing-masing SKPD di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Layanan Publik yang diperoleh dalam pengumpulan data, terdapatnya 21 SKPD tetapi terdapat 1 SKPD yang layanan publik administratif telah diambil alih oleh pusat, berikut ini pada tabel SKPD yang memiliki layanan publik administratif:

Tabel 0.15 SKPD yang memiliki layanan publik administratif

No.	Jumlah SKPD Layanan Publik Administratif di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya
1.	BAKESBANGLINMAS (Badan Kesatuan Bangsa dan Pelindungan Masyarakat)
2.	BLH (Badan Lingkungan Hidup)
3.	DPU BMP (Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan)
4.	DPU CKTR (Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Tata Ruang)
5.	DINKES (Dinas Kesehatan)
6.	DISPENDIK (Dinas Pendidikan)
7.	DKP (Dinas Kebersihan dan Pertamanan)
8.	DINKAR (Dinas Kebakaran)
9.	DISPENDUKCAPIL (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil)
10.	DISPERTAN (Dinas Pertanian)
11.	DISHUB (Dinas Perhubungan)

12.	DISPERDAGIN (Dinas Perdagangan dan Perindustrian)
13.	DISNAKER (Dinas Tenaga Kerja)
14.	DISBUDPAR (Dinas Kebudayaan dan Pariwisata)
15.	DINSOS (Dinas Sosial)
16.	DINKOP (Dinas Koperasi)
17.	DISPORA (Dinas Pemuda dan Olahraga)
18.	DPPK (Dinas Pendapatan Dan Pengelolaan Keuangan)
19.	DPBT (Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah)
20.	BKPPM (Badan Kesatuan Bangsa dan Pelindungan Masyarakat)

Diatas adalah SKPD yang memiliki layanan publik administratif, tetapi terdapatnya SKPD yang tidak memiliki layanan, karenan adanya kebijakan Pemerintah Pusat yang pada periode berikutnya akan diambil alih dan adanya penghapusan pada layanan pubik administratif yang terdapat pada SKPD tersebut [36] [37]. Berikut ini adalah SKPD yang layanan publik administratifnya diambil alih oleh Pemerintah Pusat:

Tabel 0.16 Daftar SKPD yang layanan publik administratifnya diambil alih oleh Pemerintah Pusat

No.	SKPD Layanan Publik Administratif di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya diambil alih oleh Pemerintah Pusat
1.	DISKOMINFO (Dinas Komunikasi dan Informatika)

Dapat disimpulkan bahwa terdapat perubahan pada jumlah SKPD dilingkungan Pemerintah Kota Surabaya pada periode yang akan datang (2017). Tidak hanya itu saja tetapi juga terdapat beberapa kondisi dimana adanya perubahan nama dan pergantian penanggung jawab SKPD pada layanan publik tersebut, seperti hanya berikut:

Tabel 0.17 Daftar perubahan nama dan pergantian penanggung jawab SKPD

Nama SKPD	No.	Nama Layanan Publik Per 2017 Tidak ada
Dinas Pendidikan (DISPENDIK)	1	Perpanjangan Ijin Operasional SMA
	2	Perpanjangan Ijin Operasional SMK
	3	Permohonan Pembukaan Jurusan Baru SMK
	4	Permohonan SPK untuk SMA
	5	Ijin Pendirian dan Penutupan Sekolah Swasta SMA
	6	Ijin Pendirian dan Penutupan Swasta SMK
Dinas Komunikasi dan Informatika (DINKOMINFO)	1	Ijin Jasa Titipan
	2	Ijin Jasa Telekomunikasi
	3	Rekomendasi Menara Telekomunikasi
Dinas Tenaga Kerja (DISNAKER)	1	Pelayanan Pengesahan Panitia Pembina Kesehatan dan Keselamatan Kerja (P2K3)
	2	Pelayanan Pengesahan Pemakaian Peralatan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)
	3	Pelayanan Pencatatan Bukti Laporan Kecelakaan Kerja
	4	Pelayanan Rekomendasi Katering
	5	Pelayanan Rekomendasi Perusahaan Jasa Kesehatan dan Keselamatan Kerja (PJK3)
	6	Ijin pemakaian pesawat angkat dan angkut
Dinas Sosial (DINSOS)	1	Rekomendasi Undian Gratis Berhadiah (RUGB)

Adanya verifikasi yang dilakukan oleh Bappeko dalam pengumpulan data pada tahun 2016, dengan total layanan publik administratif sebanyak 266 layanan publik dan dengan jumlah SKPD sebanyak 20 SKPD. Data ini diperoleh dari hasil Inventory yang dilakukan oleh Bappeko pada tahun 2016. Kemudian dilakukannya penilaian prioritas dengan

menggunakan 266 layanan publik sebagai obyek penilaian, obyek ini akan digunakan sebagai perhitungan dimasing-masing 3 aspek, yaitu aspek Bappeko, Diskominfo dan Kepala Daerah. Berikut ini adalah hasil penilaian aspek strategis, teknis dan Kepala daerah.

6.3.2 Penilaian aspek strategis

Penilaian aspek strategis dengan perangkat yang sudah disediakan oleh tim yang terdiri dari staf Bappeko dan peneliti. Berikut merupakan hasil penilaian layanan publik pada aspek strategis.

6.3.2.1 Relasi terhadap publik

Pada bagian ini menjelaskan mengenai hasil penilaian dengan kriteria relasi terhadap publik, dengan melihat hasil penilaian dari beberapa layanan publik yang dilakukan oleh peneliti dan Bappeko.

6.3.2.1.1 Persiapan penilaian

Pemberian penilaian terhadap kriteria relasi terhadap publik, pelaksanaan penilaian memerlukan data mengenai jenis pengguna layanan publik, yaitu antara *Government to Citizen* (G2C) atau *Government to Business* (G2B). Data-data yang diperlukan ini didapat dari hasil survey yang telah dilakukan.

Visi dan misi Pemerintah Kota Surabaya berhubungan dengan perdagangan, konsentrasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya yaitu untuk meningkatkan iklim investasi, dengan begitu akan dijadikan pedoman bahwa layanan publik yang memiliki hubungan dengan bisnis (G2B) akan lebih diutamakan apabila dibandingkan dengan layanan publik untuk kepentingan kemasyarakatan (G2C). Hal tersebut menjadikan dasar adanya perbedaan bobot dari masing-masing isian kriteria penilaian relasi terhadap publik.

➤ Hasil penilaian

Pada tabel berikut ini berisikan mengenai hasil penilaian layanan dalam kriteria sifat layanan publik.

Tabel 0.18 hasil penilaian layanan dalam kriteria sifat layanan publik

Nama Layanan	Hasil Identifikasi	Isian Penilaian	Skor Kriteria
		(1) G2C (2) G2B	Isian x bobot (22%)
Rekomendasi Drainase	G2B	2	0,44
Layanan PMKS	G2C	1	0.22
Pendaftaran Wajib Pajak Baru Air Tanah	G2C	1	0.22

6.3.2.2 Kesesuaian dengan prioritas pembangunan Kota

Pada bagian ini dijelaskan proses penilaian terhadap kriteria kesesuaian dengan prioritas pembangunan kota, dan akan dijelaskan hasil dari penilaian yang dilakukan oleh peneliti dan Bappeko.

6.3.2.2.1 Persiapan Penilaian

Pemberian penilaian pada masing-masing layanan publik terhadap kriteria penilaian dengan prioritas pembangunan kota, dengan begitu perlunya adanya pedoman berupa Prioritasi Pembangunan Kota Surabaya yang didapat dari dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Surabaya, dokumen ini dikeluarkan setiap 5 tahun sekali. Pada dokumen RPJMD, terdapat target prioritas-prioritas yang menjadi fokus pembangunan daerah.

Dokumen RPJMD Kota Surabaya yang digunakan sebagai landasan pada tahun 2010-2015 karena, pada Tahun 2016 dan dalam pelaksanaan implementasi prioritas layanan publik

tersebut dokumen RPJMD 2016-2021 masih dalam penyusunan. Bappeko dan peneliti menentukan untuk menggunakan RPJMD tahun 2010-2015 sebagai acuan dalam prioritas layanan publik pada tahun 2016-2017. Secara substansial penilaian dalam kriteria ini belum dapat memenuhi keinginan Bappeko untuk membuat rencana pembangunan aplikasi layanan publik berbasis online untuk jangka waktu 3 tahun mendatang demi memenuhi tuntutan RPJMD selanjutnya (2016-2021). Namun, hal tersebut dapat dimaklumi Bappeko, dengan alasan ketidaktersediaan dokumen yang dibutuhkan sebagai pedoman penilaian.

Terdapat 10 prioritas pembangunan Kota Surabaya hasil dari pemetaan RPJMD tahun 2010-2015, yaitu:

1. Infrastruktur
2. Pelayanan pendidikan
3. Pelayanan kesehatan
4. Kesejahteraan sosial masyarakat
5. Kualitas koperasi dan UMKM
6. Kemandirian kerja dan perluasan kerja
7. Reformasi birokrasi dan peningkatan layanan publik
8. Peran Pemuda, pengembangan pariwisata, seni budaya dan olah raga
9. Pengelolaan lingkungan hidup
10. Peningkatan kualitas peran perempuan dan kesetaraan gender

Pada saat pemberian justifikasi pada kriteria kesesuaian dengan prioritas pembangunan kota, maka tim penilai harus dapat memetakan kemampuan setiap layanan publik untuk dapat mendukung pencapaian prioritas pembangunan tertentu yang tertuang dalam poin-poin bidang prioritas pembangunan daerah. Dengan begitu, dalam penilaian ini dibutuhkan analisis kesesuaian yang menghasilkan yang menghasilkan justifikasi dan tervalidasi oleh Bappeko.

➤ Hasil penilaian

Pada table 6.19 disajikan cara penilaian setiap layanan dalam kriteria kesesuaian dengan prioritas pembangunan kota.

Tabel 0.19 Hasil penilaian layanan dalam kriteria Kesesuaian dengan prioritas pembangunan Kota

Nama Layanan	Hasil Identifikasi	Isian Penilaian	Skor Kriteria
		1 sampai dengan 10	Isian x bobot (22%)
Surat Keterangan Rencana Kota	Infrastruktur	1	2.2
Justifikasi	Layanan surat keterangan rencana kota memiliki hubungan terhadap pemberian rekomendasi untuk mendirikan bangunan diatas tanah hak milik, dimana dalam layanan ini hanya untuk mengetahui pembangunan kota untuk beberapa tahun kedepan dalam pembangunan tanah tersebut. Surat keterangan rencana kota salah satu infrastruktur Kota juga. Surat keterangan rencana kota adalah layanan yang mendukung program penataan ruang dengan indikatornya proporsi luas area yang telah terlayani oleh rencana tata ruang.		
Ijin Mendirikan Bangunan	Infrastruktur	1	2.2
Justifikasi	Layanan ijin mendirikan bangunan berhubungan dengan pemberian rekomendasi terhadap pemberian ijin pembangunan gedung-gedung bertingkat (gedung perkantoran, hotel, rumah susun dan lain-lain), dimana notabene		

	pembangunan gedung bertingkat harus menciptakan tata letak bangunan yang sesuai dengan peruntukan lahan yang ada, tidak melebihi batas yang disesuaikan dengan ketentuan keamanan sebuah bangunan dan merupakan salah satu infrastruktur Kota. ijin mendirikan bangunan adalah layanan yang mendukung program penataan ruang dengan indikator proporsi luas area yang telah terlayani oleh rencana tata ruang.		
Rekomendasi Drainase	Infrastruktur	1	2.2
Justifikasi	Layanan kajian drainase berhubungan dengan pemberian rekomendasi terhadap drainase (saluran pembuangan air), dimana notabene drainase merupakan salah satu infrastruktur Kota. Rekomendasi drainase ini adalah layanan pendukung program pengendalian banjir, dengan indikator program, yaitu peningkatan pembangunan sarana prasarana pematusan.		

Hasil penilaian dari seluruh layanan publik yang menjadi input penilaian secara keseluruhan terhadap kriteria kesesuaian terhadap prioritas pembangunan pada Lampiran J.1 yang disesuaikan dengan prioritas pembangunan kota.

6.3.2.3 Kesiapan SKPD penyedia layanan

Pada bagian ini penjelasan Hasil penilaian terhadap kriteria kesiapan SKPD penyedia layanan terhadap TI, serta hasil penilaian yang dilakukan oleh penelitian dan Bappeko.

6.3.2.3.1 Persiapan Penilaian

Dalam pemberian penilaian terhadap kriteria kesiapan SKPD penyedia layanan ini terdapat 3 Kategori yaitu (1) Kategori 1,

(2) Kategori 2 dan (3) Kategori 3. Untuk melakukan penilaian ini beracuan dengan hasil survey yang dilakukan sebelumnya. Kemudian nilai luaran yang dihasilkan akan secara otomatis dikalikan dengan bobot kriteria, sejumlah 19%.

➤ Hasil Penilaian

Pada Tabel 0.20 disajikan cara penilaian setiap layanan dalam kriteria kesiapan penyedia layanan.

Tabel 0.20 cara penilaian setiap layanan dalam kriteria kesiapan penyedia layanan

Nama Layanan	Hasil Identifikasi	Isian Penilaian	Skor Kriteria
		(1) Kategori 1 (2) Kategori 2 (3) Kategori 3	Isian x bobot (19%)
Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) WNI	Kategori 1	1	0,57
Pelayanan Pengesahan Peraturan Perusahaan (PP)	Kategori 3	3	0,19
Ijin Penggunaan Gelanggang/Gelora	Kategori 2	2	0,38

6.3.2.4 Kategori jumlah permintaan layanan

Pada bagian ini dijelaskan mengenai hasil penilaian terhadap kriteria kategori jumlah pemohon layanan, serta hasil penilaian yang dilakukan oleh peneliti dan Bappeko.

6.3.2.4.1 Persiapan Penilaian

Dalam menilai kriteria kategori jumlah permintaan layanan, diperlukannya data tentang jumlah permintaan pengguna

layanan dalam kurun waktu idealnya 5 tahun terakhir. Data tersebut adalah data yang diakusisi dari masing-masing SKPD penyedia layanan.

Karena kondisi ketidak tersediaan data yang lengkap selama 5 tahun terakhir pada masing-masing layanan secara keseluruhan, maka penelitian ini dibatasi hanya menggunakan data jumlah pemohon yang dimiliki oleh Bappeko. Apabila terdapat kondisi dimana data jumlah permintaan pada layanan publik tertentu tidak tersedia, maka hal tersebut dituliskan dengan symbol “N/A” atau *not available*. Dengan demikian, dalam rangka pengujian perangkat ini, tim penilai hanya menuliskan data yang riil dimiliki Bappeko, tanpa melakukan usaha khusus untuk mengakuisi data-data yang dibutuhkan.

Dalam menilai, disediakan pedoman pemberian nilai, dalam bentuk kategorisasi. Kategorisasi dilaksanakan untuk mengelompokkan layanan publik yang memiliki jumlah permintaan yang memiliki sifat *low*, *medium* dan *high*. Pada masing-masing kategori tersebut memiliki *range* jumlah pemohon masing-masing. Menentukan *range* sepenuhnya pada keputusan Bappeko dengan melihat jarak antara data jumlah permintaan yang tersedia.

Kategori jumlah permintaan layanan yang telah ditentukan adalah:

- Low, jika jumlah permintaan antara 0 – 100, Nilai → 1
- Medium, Jika jumlah permintaan antara 101 – 500, Nilai → 2
- High, jika jumlah permintaan antara > 500, Nilai → 3
- N/A, jika jumlah permintaan tidak diketahui, Nilai → N/A

➤ Hasil penilaian

Pada tabel 0.21 berikut ini adalah cara menilaia setiap layanan dalam kriteria kategori jumlah permintaan layanan dimasing-masing SKPD.

Tabel 0.21 cara menilaia setiap layanan dalam kriteria kategori jumlah permintaan layanan

Nama Layanan	Hasil Identifikasi	Isian Penilaian	Skor Kriteria
		(1) Low (2) Medium (3) High	Isian x bobot (15%)
Pertimbangan Pendirian Rumah Ibadah	Tidak tersedianya data kategori jumlah permintaan layanan pertimbangan pendirian rumah ibadah	N/A	0
Penerbitan Surat Keterangan Terdaftar ORMAS	Terdapat 60 permintaan sesuai dengan data yang dimiliki Bappeko	1	0.15
Rekomendasi Penelitian (Layanan Survey Magang, PKL, dsb.)	Terdapat 900 permintaan sesuai dengan data yang dimiliki Bappeko	3	0.45

Hasil penilaian seluruh layanan publik yang menjadi input penilaian secara keseluruhan terhadap kriteria kategori jumlah permintaan layanan terdapat pada Lampiran J.1.

6.3.2.5 Pemenuhan terhadap peraturan pusat

Pada bagian ini dijelaskan hasil penilaian terhadap kriteria pemenuhan pada peraturan pusat, serta hasil penilaian yang dilakukan oleh Bappeko dan peneliti.

6.3.2.5.1 Persiapan penilaian

Untuk memberi penilaian terhadap kriteria pemenuhan terhadap peraturan pusat, diperlukan adanya data mengenai peraturan dari pemerintah pusat yang mengatur mengenai penyediaan layanan publik secara online. Peraturan pusat tersebut digunakan dalam penilaian, dimana standar pelayanan minimal (SPM) sebagai sebuah arahan dari pemerintah pusat yang tertuang dalam peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.

Dalam PP Nomor 65 Tahun 2005, dijelaskan bahwa: “Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh oleh warga secara minima”.

Dalam melakukan penilaian pada kriteria pemenuhan dengan peraturan pusat, maka penilaian harus mampu mengidentifikasi setiap layanan publik yang dinilai apakah terdapat keterkaitan langsung dengan SPM yang diterapkan Pemerintah Kota Surabaya. Pada Lampiran K terdapat ringkasan dokumen standar pelayanan minimal (SPM) yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Surabaya. apabila terdapat layanan publik yang terdapat pada SPM maka, dalam penilaian isian memilih “Ya”, jika tidak terdapat layanan yang memiliki keterkaitan pada SPM maka dijawab “Tidak”.

Untuk mengisi dan menilai isian memiliki nilai yang berbeda-beda. Berikut ini adalah nilai pilihan pada isian “Ya” dan “Tidak”:

- Ya, Memiliki nilai 1
- Tidak, Memiliki nilai 0

Isian “Ya” memiliki nilai yang lebih besar dari pada nilai Tidak, hal tersebut dikarenakan layanan publik yang memiliki isian Ya, berarti salah satu bentuk pendukung indikator ketercapaian

SPM yang dianggap merupakan peraturan pusat. Apabila isian dengan “Ya” maka skor kriteria akan langsung menghasilkan angka 2 yang menggabarkan jawaban “Ya” dikalikan dengan bobot kriteria yaitu sebesar 4%.

➤ Hasil penilaian

Pada tabel 0.22 ini, disajikan hasil dari beberapa penilaian setiap layanan dalam kriteria pemenuhan terhadap peraturan pusat.

Tabel 0.22 hasil dari beberapa penilaian setiap layanan

Nama Layanan	Hasil Identifikasi	Isian Penilaian	Skor Kriteria
		(0) Tidak (1) Ya	Isian x bobot (4%)
Rekomendasi Drainase	Adanya poin pada SPM yang dalam program pemerintah kota surabaya harus terdapatnya sistem jaringan drainase skala kota yang merupakan indikator dari jenis pelayanan dasar Penyehatan lingkungan pemukiman	1	0.04
Layanan PMKS	Adanya poin pada SPM yang dalam program pemerintah kota surabaya harus terdapatnya layanan PMKS skala kota	1	0.04

	yang merupakan indikator dari jenis pelayanan dasar Pelaksanaan program/kegiatan sosial		
Pendaftaran Wajib Pajak Baru Air Tanah	Tidak terdapatnya pernyataan pada SPM yang berhubungan dengan layanan publik tersebut.	0	0

Hasil dari seluruh penilaian layanan publik tersebut yang menjadi input penilaian secara keseluruhan terhadap peraturan pusat yaitu pada Lampiran J.1.

6.3.2.6 Responsi terhadap kompetisi

Pada bagian ini dijelaskan mengenai hasil penilaian pada kriteria responsi terhadap kompetisi e-Government, dengan hasil penilaian yang dilaksanakan oleh peneliti dan Bappeko.

6.3.2.6.1 Persiapan penilaian

Dalam bagian ini memberikan penilaian pada kriteria responsi terhadap kompetisi yaitu responsi terhadap kompetisi e-Government, penilai yang dilakukan harus mampu mengidentifikasi layanan publik yang terintegrasi dengan portal layanan publik berbasis online yang terdapat pada Pemerintah Kota/ Kabupaten se-Indonesia. Konsep dari responsi terhadap kompetisi e-Government ditujukan dengan kompetisi antar portal SSW yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan portal sejenis Pemerintah kota/daerah lain, dengan melihat layanan apa saja yang sudah online pada portal pelayanan publik online pada pemerintah kota/ daerah tersebut. Asumsi semakin lengkap layanan publik online yang terintegrasi di portal pada portal tersebut, maka semakin meningkat pula daya saing antara portal tersebut dengan SSW.

Terdapatnya dugaan bahwa adanya alasan-alasan tertentu yang menyebabkan dipilihnya layanan publik, dengan begitu menjadikan layanan publik berbasis online, seperti: jumlah permintaan layanan publik yang cukup besar, menjadikan hal tersebut sebagai acuan, bahwa layanan tersebut dibutuhkan oleh masyarakat. Adanya instruksi pada SPM, menjadikan masukan bagi pihak Bappeko untuk memikirkan kembali, meskipun terdapat pada lingkungan pemerintahan yang berbeda.

Untuk mengisi dan menilai isian memiliki nilai yang berbeda-beda. Berikut ini adalah nilai pilihan pada isian “Ya” dan “Tidak”:

- Ya, Memiliki nilai 1
- Tidak, Memiliki nilai 0

Kemudian nilai luaran yang dihasilkan akan secara otomatis dikalikan dengan bobot kriteria, sejumlah 11%.

➤ Hasil penilaian

Pada berikut ini, disajikan cara penilaian masing-masing layanan, yaitu dengan kriteria adanya permintaan dari masing-masing SKPD pemilik layanan.

Tabel 0.23 cara penilaian masing-masing layanan

Nama Layanan	Hasil Identifikasi	Isian Penilaian	Skor Kriteria
		(0) Tidak (1) Ya	Isian x bobot (11%)
Rekomendasi Drainase	Terdapat layanan publik mengenai kajian drainase di portal layanan publik online Pemerintah Bontang	1	0.11

Layanan PMKS	Tidak ditemukan layanan publik sejenis yang bersifat online di berbagai portal layanan publik online instansi pemerintah se-indonesia	0	0
Pendaftaran Wajib Pajak Baru Air Tanah	Tidak ditemukan layanan publik sejenis yang bersifat online di berbagai portal layanan publik online instansi pemerintah se-indonesia	0	0

Hasil dari penilaian keseluruhan layanan publik dengan kriteria responsi terhadap kompetisi e-government terdapat pada lampiran J.1.

6.3.2.7 Adanya permintaan dari SKPD penyedia layanan

Pada bagian ini dijelaskan mengenai hasil penilaian terhadap kriteria adanya permintaan dari SKPD penyedia layanan, dengan hasil penilaian ini dilakukan oleh peneliti dan Bappeko.

6.3.2.7.1 Persiapan penilaian

Untuk memberikan penilaian terhadap kriteria ini, tim penilai menanyakan kebutuhan IT pada masing-masing pemilik layanan di SKPD, proses ini dilakukan pada saat *inventory* atau pengumpulan data. Untuk tahap selanjutnya tim akan menggunakan hasil tersebut sebagai pedoman atau acuan dalam menentukan ada tidaknya permintaan pada layanan publik tersebut untuk di Online kan.

Adanya kesepakatan dengan Bappeko dengan melihat bahwa permintaan dari SKPD menunjukkan adanya keinginan kuat terhadap adanya layanan publik berbasis online, maka untuk melakukan penilaian sebagai berikut:

Untuk mengisi dan menilai isian memiliki nilai yang berbeda-beda. Berikut ini adalah nilai pilihan pada isian “Ya” dan “Tidak”:

- Ya, Memiliki nilai 1
- Tidak, Memiliki nilai 0

Kemudian nilai luaran yang dihasilkan akan secara otomatis dikalikan dengan bobot kriteria, sejumlah 7%.

➤ Hasil penilaian

Berikut ini adalah hasil dari penilaian setiap layanan dalam kriteria adanya permintaan dari SKPD pemilik layanan.

Tabel 0.24 hasil dari penilaian setiap layanan dalam kriteria adanya permintaan dari SKPD pemilik layanan

Nama Layanan	Hasil Identifikasi	Isian Penilaian	Skor Kriteria
		(0) Tidak (1) Ya	Isian x bobot (7%)
Rekomendasi Drainase	Diketahui bahwa layanan tersebut telah Online pada SSW, diharapkan oleh pihak SKPD untuk dapat dikembangkan kembali fitur-fitur yang terdapat pada SSW tersebut.	1	0.07

Layanan PMKS	Terdapatnya permintaan pada SKPD penyedia layanan untuk meng online kan layanan publik tersebut, karena pada layanan ini terdapatnya rekanan dalam melaksanakan layanan publik tersebut.	1	0,07
Pendaftaran Wajib Pajak Baru Air Tanah	Tidak terdapatnya permintaan pada SKPD penyedia layanan tersebut karena adanya tindakan pengecekan secara langsung pada saat melakukan perijinan.	0	0

Hasil dari penilaian keseluruhan layanan publik dengan kriteria adanya permintaan dari SKPD penyedia layanan terdapat pada lampiran J.1.

6.3.2.8 Hasil prioritasi aspek strategis

Berikut ini adalah tabel 0.25 hasil prioritasi dengan aspek strategis, dimana dalam prioritasi ini dilakukan dengan menentukan nilai tertinggi sampai nilai terendah dari masing-masing layanan publik.

Tabel 0.25 hasil prioritasi dengan aspek strategis

No.	Nama Layanan Publik	Nilai Total
1.	Surat Keterangan Rencana Kota	0,86

2.	Ijin Mendirikan Bangunan	0,86
3.	Rekomendasi Drainase	0,82
4.	Ijin Peyelenggaraan Reklame Terbatas	0,82
5.	Ijin Usaha Jasa Konstruksi	0,82
6.	Ijin Pembangunan Jaringan Utilitas	0,81
7.	Ijin Pendirian dan Penutupan Kelompok Bermain	0,77
8.	Ijin Pendirian dan Penutupan Taman Pendidikan anak	0,77
9.	Ijin Pendirian dan Penutupan Satuan PAUD sejenis	0,77
10.	Ijin Pendirian dan Penutupan Taman Kanak-Kanak	0,77
11.	Ijin Pendirian dan Penutupan Swasta SD	0,77
12.	Ijin Pendirian dan Penutupan Swasta SMP	0,77
13.	Ijin Pendirian dan Penutupan Kejar Paket	0,77
14.	Ijin Pendirian dan Penutupan Lembaga Kursus	0,77
15.	Penyelenggaraan Reklame	0,77
16.	Pendaftaran Wajib Pajak Baru Hotel	0,77
17.	Pendaftaran Wajib Pajak Baru Restoran	0,77
18.	Pendaftaran Wajib Pajak Baru Air Tanah	0,77
19.	Pendaftaran Wajib Pajak Baru Parkir	0,77
20.	Pendaftaran Wajib Pajak Baru PPJ Non PLN	0,77
21.	Perubahan Data Wajib Pajak Hotel	0,77
22.	Perubahan Data Wajib Pajak Restoran	0,77
23.	Perubahan Data Wajib Pajak Air Tanah	0,77
24.	Perubahan Data Wajib Pajak Parkir	0,77
25.	Wajib Pajak Tutup Pajak Parkir	0,77
26.	Pendaftaran Wajib Pajak Baru	0,77
27.	Ijin Trayek/Operasi Angkutan Umum Online	0,77
28.	Rekomendasi Andalalin	0,75
29.	Aplikasi E-Dishub (Terminal & Angkutan) (Sudah Onlinekan)	0,75
30.	Ijin Penggunaan Gelanggang/Gelora	0,74
31.	Surat Ijin Perumahan	0,73

32.	Pemberian Persetujuan Dokumen Amdalalin	0,73
33.	Pemberian persetujuan perencanaan pengaturan lalu lintas	0,73
34.	Pemberian Ijin Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan mengemudi kendaraan bermotor	0,73
35.	Pelayanan Pemindahan Kendaraan Bermotor Dengan Menggunakan Mobil Derek	0,73
36.	Pelayanan Permintaan Mendapatkan Ijin Trayek dan Ijin Operasi	0,73
37.	Pelayanan Permintaan Mendapatkan Perpanjangan Ijin Trayek dan Ijin Operasi	0,73
38.	Pendaftaran dan Pengeluaran Surat Ijin Penyelenggaraan Tempat Parkir Swasta	0,73
39.	Surat Izin Mendirikan Rumah Sakit Umum /Rumah Sakit Khusus	0,71
40.	Surat Izin Operasional Rumah Sakit Umum Kelas C dan D /Rumah Sakit Khusus Kelas C	0,71
41.	Surat Izin Operasional Klinik Pratama dan Klinik Utama Rawat Jalan	0,71
42.	Surat Izin Operasional Klinik Pratama dan Klinik Utama Rawat Inap	0,71
43.	Surat Izin Mendirikan Klinik Pratama (Rawat Jalan dan Rawat Inap) dan Klinik Utama (Rawat Jalan Dan Rawat Inap)	0,71
44.	Surat Izin Penyelenggaraan Laboratorium Klinik Pratama	0,71
45.	Surat Izin Penyelenggaraan Optikal	0,71
46.	Surat Izin Apotek	0,71
47.	Surat Izin Toko Obat	0,71
48.	Surat Izin Terdaftar Pengobatan Tradisional (SITPT) atau Surat Terdaftar Sarana Pengobatan Tradisional	0,71
49.	Surat Izin Operasional Pemberantasan Hama / Pest Control	0,71
50.	Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Depot Air	0,71

	Minum	
51.	Surat Keterangan Laik Sehat Hotel	0,71
52.	Surat Laik Sehat Hygiene Sanitasi Restoran /Rumah Makan	0,71
53	Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga	0,71
54	Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Jasa Boga	0,71
55	Surat Rekomendasi Institusi Penguji Alat Kesehatan	0,71
56	Surat Izin Toko Alat Kesehatan	0,71
57	Surat Rekomendasi Rumah Sakit Umum/Rumah Sakit Khusus Kelas A dan B	0,71
58	Surat Rekomendasi Laboratorium Klinik Madya dan Utama	0,71
59	Rekomendasi Kran Air Siap Minum (KASM)	0,71
60	Surat Izin Usaha Mikro Obat Tradisional (UMOT)	0,71
61	Sertifikat Perusahaan Rumah Tangga Alat Kesehatan dan/atau Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga	0,71
62	Legalisir Ijazah Pendidikan Formal dan Non Formal	0,71
63	Penerbitan Ijazah yang Rusak/Hilang	0,71
64	Rekomendasi Siswa Keluar Kota	0,71
65	Surat Tanda Pendaftaran Waralaba (STPW)	0,70
66	Prasarana, Sarana dan Utilitas	0,70
67	Ijin Usaha Toko Swalayan (IUTS)	0,70
68	Ijin Pameran Dagang, Konvensi, dan Seminar Dagang	0,69
69	Tanda Daftar Gudang (TDG)	0,69
70	Rekomendasi Penelitian (Layanan Survey Magang, PKL, dsb.)	0,69
71	Ijin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP)	0,68
72	Tanda Daftar Industri (TDI)	0,68
73	Ijin Usaha Angkutan Online	0,67

74	Rekomendasi ijin trayek	0,67
75	Ijin Insidentil	0,67
76	Uji Berkala Pertama Kali	0,67
77	Uji Berkala Periodik	0,67
78	Mutasi Uji Kendaraan	0,67
79	Numpang Uji	0,67
80	Surat Ijin Usaha Perdagangan Minuman Berakohol (SIUP-MB)	0,66
81	Surat Izin Praktik Dokter (SIP) /Dokter Gigi/Dokter Spesialis/Dokter Gigi Spesialis	0,66
82	Surat Izin Praktik Perawat (SIPP)	0,66
83	Surat Izin Kerja Perawat (SIKP)	0,66
84	Surat Izin Praktik Bidan (SIPB)	0,66
85	Surat Izin Kerja Bidan (SIKB)	0,66
86	Surat Izin Praktik Fisioterapis (SIPF)	0,66
87	Surat Izin Kerja Fisioterapis (SIKF)	0,66
88	Surat Izin Praktik Perawat Gigi (SIPPG)	0,66
89	Surat Izin Kerja Perawat Gigi (SIKPG)	0,66
90	Surat Izin Praktik Okupasi Terapis (SIPOT)	0,66
91	Surat Izin Kerja Okupasi Terapis (SIKOT)	0,66
92	Surat Izin Praktik Terapis Wicara (SIPTW)	0,66
93	Surat Izin Kerja Terapi Wicara (SIKTW)	0,66
94	Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA)	0,66
95	Surat Izin Kerja Apoteker (SIKA)	0,66
96	Surat Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian (SIKTTK)	0,66
97	Surat Izin Kerja Refraksionis Optisien (SIKRO) / Surat Izin Kerja Optometris (SIKO)	0,66
98	Surat Izin Kerja Radiografer (SIKR)	0,66
99	Surat Izin Praktik Tenaga Kesehatan Tradisional (SIPTKT)	0,66
100	Surat Terdaftar Penyehat Tradisional (STPT)	0,66
101	Surat Izin Kerja Perawat Anestesi (SIKPA)	0,66
102	Surat Izin Kerja Tenaga Sanitarian (SIKTS)	0,66
103	Surat Izin Teknisi Gigi (SIKTG)	0,66

104	Surat Izin Praktik Tenaga Gizi (SIPTGz)	0,66
105	Surat Izin Kerja Tenaga Gizi (SIKTGz)	0,66
106	Surat Izin Praktik Ortosis Prostetis (SIPOP)	0,66
107	Surat Izin Kerja Ortosis Prostetis (SIKOP)	0,66
108	Surat Izin Kerja Perekam Medis (SIK Perekam Medis)	0,66
109	Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medis (SIP ATLM)	0,66
110	Surat Izin Praktik Elektromedis (SIP E)	0,66
111	Surat Izin Praktik Program Pendidikan Dokter Spesialis / Dokter Gigi Spesialis (SIP PPDS / PPDGS)	0,66
112	Rekomendasi Izin Teknis Sehat Pakai Air (SPA)	0,66
113	Surat Izin Penyelenggaraan Pelayanan Radiologi	0,66
114	Surat Rekomendasi Kesehatan Izin Laik Fungsi Bangunan	0,66
115	Ijin Pemakaian Rumah Susun / Perjanjian Sewa Rumah Susun	0,66
116	Permohonan Rekomendasi Ijin Mendirikan Bangunan (Imb) Diatas Tanah yang Menjadi Objek Ijin Pemakaian Tanah	0,66
117	Pemakaian Gedung Wanita Candra Kencana	0,66
118	Pemakaian Gedung Conventional Hall	0,66
119	Perpanjangan Ijin Pemakaian Rumah	0,66
120	Pengalihan Ijin Pemakaian Rumah	0,66
121	Pembebasan Ijin Pemakaian Perumahan	0,66
122	Pencabutan Surat Ijin Perumahan	0,66
123	Peralihan Surat Ijin Perumahan	0,66
124	Ijin Usaha Pengelolaan Pasar Rakyat (IUP2R)	0,64
125	Surat Ijin Usaha Pengedar Tumbuhan dan Satwa Liar (SIUP-TSL)	0,61
126	Ijin Pemakaian Rumah	0,60
127	Perdamaian	0,60

128	Pengosongan	0,60
129	Data Penghuni	0,60
130	Penerbitan Surat Keterangan Terdaftar ORMAS	0,59
131	Rekomendasi Bantuan Keagamaan/Sosial	0,59
132	Pemberian Surat Rekomendasi Pembebasan Biaya Pengobatan Anak Terlantar	0,59
133	Kutipan ke-II dan seterusnya Akta-Akta Catatan	0,57
134	Layanan PMKS	0,57
135	Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) WNI	0,56
136	Pendaftaran Pindah Datang Penduduk WNI Dalam Wilayah Negara Kesatuan RI	0,56
137	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	0,56
138	Ijin Usaha Industri (IUI)	0,56
139	Ijin Perluas Industri (IPI)	0,56
140	Persetujuan Prinsip (PP)	0,56
141	Pertimbangan Pendirian Rumah Ibadah	0,55
142	Izin Penyelenggaraan Pengumpulan Sumbangan Bidang Penanggulangan dan/atau Penanganan Bencana	0,55
143	Pengaduan	0,55
144	Rekomendasi Adopsi	0,54
145	Surat Ijin Penjualan Daging Unggas	0,52
146	Rekomendasi Tempat Penjualan Daging Unggas	0,52
147	Legalitas Pengurus Koperasi	0,52
148	Surat Rekomendasi Pemulangan Orang Terlantar	0,51
149	Ijin Pengumpulan Sumbangan	0,51
150	Pemutihan	0,51
151	Perpanjangan	0,51
152	Surat Ijin Dokter Hewan Praktik	0,51
153	Pelayanan Pembuatan AK 1 (Kartu Kuning)	0,50
154	Penerbitan Surat Tanda Pendaftaran	0,50

	Organisasi Sosial	
155	Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)	0,50
156	Pelayanan Rekomendasi Perpanjangan Ijin Memperkerjakan Tenaga Asing (IMTA)	0,48
157	Pelayanan Retribusi Pemakaian Stan Sentra Makanan dan Minuman	0,48
158	Pendaftaran Pindah Datang WNI Antar Negara	0,48
159	Surat Ijin Pelayanan Jasa Medik Veteriner	0,47
160	Pelayanan Kartu Induk Pencari Kerja (AK 2)	0,47
161	Pelayanan Kartu Panggilan Kepada Pencari Kerja (AK 4)	0,47
162	Pelayanan Surat Pengantar Calon Tenaga Kerja (AK 5)	0,47
163	Rekomendasi Instalasi Karantina Hewan Sementara (IKHS)	0,46
164	Rekomendasi Nomor Kontrol Veteriner (NKV)	0,46
165	Kartu Keluarga (KK) WNI	0,46
166	Pencatatan Kelahiran	0,46
167	Pencatatan Kematian	0,46
168	Salinan Akta-Akta Catatan Sipil	0,46
169	Perubahan Akta-Akta Catatan Sipil	0,46
170	Pembatalan Akta-Akta Catatan Sipil	0,46
171	Ijin Pembuangan Sampah ke TPA	0,46
172	Pelayanan Rekomendasi Perpanjangan Ijin Operasional Perusahaan Penyedia Jasa Pekerja/Buruh (PPJP)	0,46
173	Pelayanan Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama (PKB)	0,46
174	Rekomendasi Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL)	0,45
175	Ijin Pembuangan Limbah Cair (IPLC)	0,45
176	Surat Keterangan Orang Terlantar (SKOT)	0,45
177	Pemberian Nomor Induk Kependudukan Baru	0,45

178	Perubahan Biodata	0,45
179	Verifikasi Data Ganda	0,45
180	Penghapusan Data Ganda	0,45
181	Hapus Data Mati	0,45
182	Surat Keterangan Tempat Tinggal/SKTT (Bagi Orang Asing Datang dari Luar Negeri yang Memiliki Ijin Tinggal Terbatas	0,45
183	Pendaftaran Orang Asing yang Memiliki Ijin Tinggal Terbatas yang telah Berubah Status Menjadi Orang Asing yang memiliki KITAP	0,45
184	Kartu Keluarga (KK) Orang Asing Tetap	0,45
185	Kartu Tanda Penduduk Orang Asing Tetap	0,45
186	Surat Keterangan (Suket) Orang Asing Pindah Antar Kab/Kota/Prov	0,45
187	Surat Keterangan (Suket) Orang Asing Pindah Datang Antar Kab/Kota/Prov	0,45
188	Surat Keterangan (Suket) Orang Asing Pindah Ke Luar Negeri	0,45
189	Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS)	0,45
190	Surat Keterangan Tempat Tinggal/SKTT (Bagi Orang Asing Datang dari Luar Negeri yang Memiliki Ijin Tinggal Terbatas	0,45
191	Pencatatan Perkawinan	0,45
192	Pencatatan Perceraian	0,45
193	Pencatatan Pengakuan Anak	0,45
194	Pencatatan Pengesahan Anak	0,45
195	Pelaporan Peristiwa Penting WNI di Luar Negeri	0,45
196	Peristiwa Penting Lainnya	0,45
197	Pencatatan Lahir Mati	0,45
198	Pelayanan Rekomendasi Pendirian Kantor Cabang Pelaksana Penempatan Tenaga Kerja Indonesia Swasta (PPTKIS)	0,45
199	Pelayanan Ijin Tempat Penampungan Calon Tenaga Kerja Indonesia (CTKI)	0,45

200	Pelayanan Rekomendasi Paspor Calon Tenaga Kerja Indonesia	0,45
201	Pelayanan Ijin Lembaga Pelatihan Kerja Swasta (LPKS)	0,45
202	Pelayanan Ijin Penempatan Tenaga Kerja Swasta (LPTKS)	0,45
203	Pelayanan pendirian Persetujuan Bursa Kerja Khusus	0,45
204	Pelayanan Rekomendasi Balai Latihan Kerja Luar Negeri	0,45
205	Pelayanan Pengesahan Peraturan Perusahaan (PP)	0,45
206	Pelayanan Pencatatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT)	0,45
207	Pelayanan Pelaporan Jenis Pekerjaan Penunjang Dalam Pemborongan Pekerjaan	0,45
208	Pelayanan Pendaftaran Perjanjian Pemborongan Pekerjaan	0,45
209	Pelayanan Pendaftaran Penyedia Jasa Pekerja/Buruh	0,45
210	Pelayanan Pencatatan Serikat Pekerja/Serikat Buruh	0,45
211	Pelayanan Pencatatan Lembaga Kerja Sama (LKS) Bipartit	0,45
212	Pelayanan Pengesahan Wajib Laporan Ketenagakerjaan	0,45
213	Surat Pengantar Alih Bina Koperasi	0,45
214	Surat Ijin Pembukaan Kantor Cabang (REKOMENDASI)	0,45
215	Pelayanan Izin Pemakaian Stan Sentra Makanan dan Minuman	0,45
216	Surat Keterangan Kesehatan Koperasi	0,45
217	Rekomendasi SKRK Peresmian/Pemutihan	0,43
218	Peresmian	0,43
219	Rekomendasi Pengalihan	0,43
220	Pengalihan/Baliknama	0,43

221	Rekomendasi SKRK Pemecahan	0,43
222	Pemecahan Ijin Pemakaian Tanah	0,43
223	Penggabungan Ijin Pemakaian Tanah	0,43
224	Peningkatan Jangka Waktu Ijin Pemakaian Tanah	0,43
225	Penurunan Jangka Waktu Ijin Pemakaian Tanah	0,43
226	Persetujuan Penjaminan IPT	0,43
227	Pembebasan Blokir IPT	0,43
228	Blokir masalah IPT	0,43
229	Pembebasan Blokir masalah IPT	0,43
230	Permohonan Turunan IPT	0,43
231	Tanda Daftar Benih	0,43
232	Surat Ijin Tenaga Kesehatan Hewan Bukan Dokter Hewan	0,43
233	Surat Ijin Tenaga Kesehatan Hewan Warga Negara Asing	0,43
234	Rekomendasi UKL UPL	0,42
235	Ijin Penyimpanan Sementara dan/atau Pengumpulan Limbah B3	0,42
236	Ijin Pembuangan Limbah Tinja	0,42
237	Rekomendasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh	0,42
238	Ijin Pemakaman	0,39
239	Surat Persetujuan Pemakaian Stand Sentra Ikan Hias	0,39
240	Rekomendasi Instalasi Karantina Tanaman (IKT)	0,39
241	Pelayanan Penanganan Kasus Ketenagakerjaan	0,39
242	Legalisir Kartu AK1	0,39
243	Surat keterangan pelaporan kedatangan / keberadaan TKWNAP	0,39
244	Pelayanan Kartu Lowongan Pekerjaan (AK 3)	0,39
245	Kartu Nomor Induk Kesenian	0,37

246	Rekomendasi Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL)	0,37
247	Ijin Penebangan Pohon	0,36
248	Ijin Cagar Budaya	0,36
249	Tanda Daftar Usaha Pariwisata	0,36
250	Ijin Pemanfaatan Ruang Terbuka Hijau	0,34
251	Rekomendasi Sistem Proteksi Gedung Bertingkat	0,33
252	Ijin Lingkungan	0,29
253	Ijin Pengangkutan Jenazah, Perabuan jenazah, Pemindahan Jenazah	0,29
254	Penerbitan Surat Keterangan Pemakaman	0,27
255	Mutasi Subyek/Obyek	0,20
256	Pembetulan SPPT/SKP	0,20
257	Pembatalan SPPT	0,20
258	Salinan SPPT/SKP	0,20
259	Keberatan Atas Pajak Terutang	0,20
260	Pemberian Informasi PBB	0,20
261	Legalisir SPPT	0,20
262	Pemecahan Obyek Pajak	0,20
263	Penggabungan Obyek Pajak	0,20
264	Permohonan SPPT Sebelum Cetak Masal	0,20
265	Permohonan Cetak SPPT	0,20
266	Keterangan NJOP	0,20

Kemudian dilanjutkan dengan penilaian aspek teknis, dimana dalam penilaian ini dilakukan sama dengan penilaian aspek strategi.

6.3.3 Penilaian aspek teknis

Pada penilaian ini merupakan penilaian yang dilaksanakan kembali dengan aspek teknis yaitu Diskominfo. Dalam penilaian aspek ini input yang digunakan adalah input yang sama yaitu 266 layanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Berikut ini merupakan penjelasan mengenai penilaian aspek teknis.

6.3.3.1 Jenis pengembangan aplikasi

Pada bagian ini dijelaskan mengenai hasil penilaian terhadap jenis pengembangan oleh Diskominfo Kota Surabaya melalui staf yang terkait dengan penelitian ini.

6.3.3.1.1 Persiapan penilaian

Dalam memberikan penilaian pada kriteria jenis pengembangan aplikasi, perlunya adanya menganalisis layanan mana saja yang pengembangan perangkatnya lunaknya. Analisis yang dimaksud adalah identifikasi ketersediaan aplikasi layanan publik (meskipun layanan tersebut masih offline; belum tergabung dalam SSW) yang sudah ada di SKPD penyedia layanan.

Terdapatnya kesepakatan dengan Diskominfo dalam melakukan penilaian dengan kriteria jenis pengembangan aplikasi ini, dimana untuk melakukan penilaian ini dibagi menjadi 2 pilihan, yaitu sebagai berikut:

Untuk mengisi dan menilai isian memiliki nilai yang berbeda-beda. Berikut ini adalah nilai pilihan pada isian “New development” dan “Enhancement”:

- New development, Memiliki nilai 1
- Enhancement, Memiliki nilai 2

Kemudian nilai luaran yang dihasilkan akan secara otomatis dikalikan dengan bobot kriteria, sejumlah 20%.

➤ Hasil penilaian

Berikut ini adalah hasil dari penilaian setiap layanan dalam kriteria jenis pengembangan aplikasi dari SKPD pemilik layanan.

Tabel 0.26 hasil dari penilaian setiap layanan dalam kriteria jenis pengembangan aplikasi dari SKPD

Nama Layanan	Hasil Identifikasi	Isian Penilaian	Skor Kriteria
--------------	--------------------	-----------------	---------------

		(1) New development (2) Enhancement	Isian x bobot (20%)
Ijin Pembangunan Jaringan Utilitas	Tidak terdapatnya aplikasi untuk penyedia layanan uji berkala pertama kali di SKPD penyedia layanan	1	0,2
Kartu Keluarga (KK) Orang Asing Tetap	Terdapatnya aplikasi untuk penyedia layanan pembuatan KK pada kecamatan penyedia layanan, dimana aplikasi tersebut diberikan oleh Pemerintah Pusat	2	0,4
Rekomendasi Adopsi	Tidak terdapatnya aplikasi untuk penyedia layanan Rekomendasi Adopsi di SKPD penyedia layanan	1	0,2

Hasil keseluruhan penilaian layanan publik dengan kriteria jenis pengembangan aplikasi ini terdapat pada Lampiran J.1.

6.3.3.2 Kompleksitas aplikasi

Dalam bagian ini adalah penjelasan dari beberapa hasil penilaian yang dilakukan untuk menilai pada kriteria kompleksitas aplikasi dengan melibatkan beberapa hasil penilaian yang dilakukan sepenuhnya oleh Diskominfo Kota Surabaya melalui staf yang terkait dalam penelitian ini.

6.3.3.2.1 Persiapan penilaian

Penilaian pada kriteria kompleksitas aplikasi ini, Diskominfo sendiri harus menganalisis beberapa tingkat kerumitan atau kompleksitas suatu aplikasi, seperti halnya *flow* pada aplikasi yang akan dibangun, biaya yang dialokasikan, dan fungsionalitas yang akan dibutuhkan. Dalam melakukan pengisian penilaian ini peneliti dan Bappeko melihat data hasil survey yaitu SOP yang dimiliki oleh masing-masing layanan publik yang terdapat di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Untuk mengisi dan menilai isian memiliki nilai yang berbeda-beda. Berikut ini adalah nilai pilihan pada isian “Low”, “Medium” dan “High”:

- Low, Memiliki nilai 1
- Medium, Memiliki nilai 2
- High, Memiliki nilai 3

Kemudian nilai luaran yang dihasilkan akan secara otomatis dikalikan dengan bobot kriteria, sejumlah 20%.

➤ Hasil penilaian

Pada tabel berikut ini disajikan hasil penilaian dari masing-masing layanan publik dengan kriteria kompleksitas aplikasi.

Tabel 0.27 hasil penilaian dari masing-masing layanan publik dengan kriteria kompleksitas aplikasi

Nama Layanan	Hasil Identifikasi	Isian Penilaian	Skor Kriteria
--------------	--------------------	-----------------	---------------

		(1) Low (2) Medium (3) High	Isian x bobot (20%)
Pencatatan Lahir Mati	Persyaratan dan alur untuk pencatatan lahir mati tidaklah banyak, hanya melaporkan pada RT/RW, Kelurahan, Kecamatan. Dengan begitu proses yang dilakukan lebih cepat dan mudah	1	0,2
Uji Berkala Pertama Kali	Layanan uji berkala pertama kali ini memiliki proses yang cukup panjang dimana, terdapatnya pengecekan secara langsung dan adanya proses pendaftaran untuk melakukan pelaksanaan penggunaan layanan tersebut.	3	0,6
Ijin Cagar Budaya	Layanan ini memiliki	2	0,4

	persyaratan yang sedikit, tetapi proses atau alur untuk melakukan pelaksanaan layanan tersebut cukup panjang dimana, harus melakukan uji kelayakan obyek sebagai cagar budaya.		
--	--	--	--

Hasil keseluruhan penilaian layanan publik dengan kriteria jenis pengembangan aplikasi ini terdapat pada Lampiran J.1.

6.3.3.3 Potensi integrasi dengan existing system

Berikut ini adalah penjelasan mengenai hasil penilaian terhadap kriteria kompleksitas aplikasi dengan penjelasan hasil dari penilainya.

6.3.3.3.1 Persiapan penilaian

Untuk melakukan penilaian terhadap kriteria potensi integrasi dengan *existing system*, pihak Diskominfo perlunya melakukan analisis adanya keterkaitan pada aplikasi layanan publik dengan aplikasi yang terdapat di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya yang sudah ada sebelumnya.

Untuk mengisi dan menilai isian memiliki nilai yang berbeda-beda. Berikut ini adalah nilai pilihan pada isian “Tidak ada” dan “Ada”:

- Tidak ada, Memiliki nilai 0
- Ada, Memiliki nilai 1

Kemudian nilai luaran yang dihasilkan akan secara otomatis dikalikan dengan bobot kriteria, sejumlah 20%.

➤ Hasil penilaian

Pada tabel 6.28 ini dijelaskan hasil penilaian di beberapa layanan publik dengan kriteria potensi integrasi dengan melihat *existing system*.

Tabel 0.28 hasil penilaian di beberapa layanan publik dengan kriteria potensi integrasi

Nama Layanan	Hasil Identifikasi	Isian Penilaian	Skor Kriteria
		(0) Tidak ada (1) Ada	Isian x bobot (20%)
Ijin Mendirikan Bangunan	Layanan ijin mendirikan bangunan ini memiliki keterkaitan dengan layanan rekomendasi drainase. Dalam kondisi nyata, rekomendasi drainase sudah terintegrasi dengan SSW. Hal ini menjadikan adanya kondisi dimana layanan mendirikan bangunan memiliki potensi integrasi aplikasi lainnya.	1	0,2
Ijin penyelenggaraan Reklame Terbatas	Layanan ijin penyelenggaraan reklame terbatas ini memiliki keterkaitan dengan layanan ijin pembangunan jaringan utilitas,	1	0,2

	dalam melakukan prosedur perijinan adanya surat ijin yang dikeluarkan oleh ijin pembangunan jaringan utilitas. Dengan begitu adanya potensi keterkaitan dengan layanan ijin penyelenggaraan reklame terbatas dan terdapat pada SSW.		
Ijin Pendirian dan Penutupan Lembaga Kursus	Layanan ijin pendirian dan penutupan lembaga kursus ini tidak terdapatnya potensi keterkaitan dengan layanan publik lainnya karena dalam layanan ini hanya SKPD terkait yang dapat mengeluarkan ijin pendiriannya.	0	0

Hasil keseluruhan penilaian layanan publik dengan kriteria potensi integrasi dengan melihat *existing system* ini terdapat pada Lampiran J.1.

6.3.3.4 Ketersediaan fungsional SI/TI di SKPD penyedia layanan

Pada bagian ini menjelaskan mengenai hasil penilaian terhadap kriteria ketersediaan fungsional SI/TI di SKPD penyedia layanan publik tersebut.

6.3.3.4.1 Persiapan penilaian

Dalam memberikan penilaian terhadap ketersediaan fungsional SI/TI SKPD penyedia layanan, pihak Diskominfo beracuan dengan hasil survey atau *inventory* layanan publik yang telah dilakukan sebelumnya, data yang digunakan salah satunya ialah kondisi terkini SI/TI SKPD dan hasil Konfirmasi dengan masing-masing SKPD pemilik layanan publik. setelah diketahui jumlah fungsional TI, Diskominfo menginputkan nilai sesuai dengan kategori dari masing-masing hasil yang diketahui sesuai dengan *Judgment*.

Untuk mengisi dan menilai isian memiliki nilai yang berbeda-beda. Berikut ini adalah nilai pilihan pada isian “Tidak ada” dan “Ada”:

- Tidak ada, Memiliki nilai 0
- Ada, Memiliki nilai 1

Kemudian nilai luaran yang dihasilkan akan secara otomatis dikalikan dengan bobot kriteria, sejumlah 13%.

➤ Hasil penilaian

Pada tabel 0.29 dijelaskan mengenai hasil penilaian setiap layanan pada kriteria ketersediaan fungsional SI/TI di masing-masing SKPD penyedia layanan publik.

Tabel 0.29 hasil penilaian setiap layanan pada kriteria ketersediaan fungsional SI/TI di masing-masing SKPD

Nama Layanan	Hasil Identifikasi	Isian Penilaian	Skor Kriteria
		(0) Tidak ada (1) Ada	Isian x bobot (13%)
Rekomendasi UKL UPL	<i>(judgement)</i>	1	0
Surat Tanda Pendaftaran Waralaba (STPW)	<i>(judgement)</i>	1	0

Ijin Usaha Angkutan Online	<i>(judgement)</i>	0	0,13
-----------------------------------	--------------------	---	------

Hasil keseluruhan penilaian layanan publik dengan kriteria ketersediaan fungsional SI/TI di masing-masing SKPD penyedia layanan publik ini terdapat pada Lampiran J.1

6.3.3.5 Ketersediaan teknologi yang dibutuhkan

Pada bagian ini berisikan mengenai penjelasan hasil penilaian terhadap kriteria ketersediaan teknologi yang dibutuhkan oleh masing-masing SKPD penyedia layanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

6.3.3.5.1 Persiapan penilaian

Untuk melakukan penilaian terhadap ketersediaan teknologi yang dibutuhkan oleh masing-masing SKPD penyedia layanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya, terdapatnya acuan yang dilakukan oleh Diskominfo dengan hasil survey layanan publik yang telah dilakukan sebelumnya dan *expert judgment* yang dihasilkan dari konfirmasi pada masing-masing SKPD.

Untuk mengisi dan menilai isian memiliki nilai yang berbeda-beda. Berikut ini adalah nilai pilihan pada isian “Tidak ada” dan “Ada”:

- Tidak ada, Memiliki nilai 0
- Ada, Memiliki nilai 1

Kemudian nilai luaran yang dihasilkan akan secara otomatis dikalikan dengan bobot kriteria, sejumlah 13%.

➤ Hasil penilaian

Pada bagian ini menjelaskan hasil dari penilaian dari beberapa layanan publik dengan kriteria ketersediaan teknologi yang dibutuhkan oleh masing-masing SKPD penyedia layanan publik.

Tabel 0.30 hasil dari penilaian layanan publik dengan kriteria ketersediaan teknologi yang dibutuhkan

Nama Layanan	Hasil Identifikasi	Isian Penilaian	Skor Kriteria
		(0) Tidak ada (1) Ada	Isian x bobot (13%)
Rekomendasi UKL UPL	<i>(judgement)</i>	0	0,13
Surat Tanda Pendaftaran Waralaba (STPW)	<i>(judgement)</i>	0,5	0,07
Ijin Usaha Angkutan Online	<i>(judgement)</i>	0,5	0,07

Hasil keseluruhan penilaian layanan publik dengan kriteria ketersediaan teknologi di masing-masing SKPD penyedia layanan publik ini terdapat pada Lampiran J.1.

6.3.3.6 Pencegahan risiko teknis

Pada bagian ini adalah penjelasan mengenai hasil penilaian dengan kriteria pencegahan risiko teknis. Kriteria ini memiliki 3 parameter untuk melakukan penilaian, dimana 3 parameter tersebut memiliki peran yang penting untuk menghindari risiko teknis dalam pelaksanaan pengembangan aplikasi.

Dalam pencegahan risiko ini SKPD penyedia layanan dan hasil penilaian dilakukan oleh Dikominfo dengan melalui staff yang terkait oleh penelitian ini.

6.3.3.6.1 Persiapan penilaian

Untuk mengisi penilaian ini pada kriteria pencegahan risiko teknis, Staff terkait pada instansi Diskominfo memberikan

justifikasi pada ketersediaan dokumen yang dijadikan acuan untuk kriteria.

Untuk mengisi dan menilai isian memiliki nilai yang berbeda-beda. Berikut ini adalah 3 parameter pada isian “Kejelasan metodologi pengerjaan”, “Kejelasan rencana kerja” dan “Kejelasan anggaran” :

- Tidak terdapatnya tanda \surd , Maka memiliki nilai 0
- Terdapatnya tanda \surd , Maka memiliki nilai 1

Kemudian dari keseluruhan nilai luaran yang dihasilkan akan secara otomatis dikalikan dengan bobot kriteria, sejumlah 7%.

➤ Hasil penilaian

Pada tabel 0.31 dijelaskan mengenai hasil penilaian dari beberapa layanan publik dalam kriteria ketersediaan TI SKPD penyedia layanan.

Tabel 0.31 hasil penilaian layanan publik dalam kriteria ketersediaan TI

Nama Layanan	Hasil Identifikasi	Isian Penilaian			Skor Kriteria
		Kejelasan metodologi pengerjaan	Kejelasan rencana kerja	Kejelasan anggaran	Isian x bobot (13%)
Rekomendasi UKL UPL	<i>(judgement)</i>	V	V	-	0,14
Surat Tanda Pendaftaran Waralaba (STPW)	<i>(judgement)</i>	V	V	-	0,14
Ijin Usaha Angkutan Online	<i>(judgement)</i>	-	-	-	0

Hasil keseluruhan penilaian layanan publik dengan kriteria pencegahan risiko teknis ini terdapat pada Lampiran J.1

6.3.3.7 Efisiensi pengembangan

Pada bagian ini dijelaskan mengenai hasil penilaian dengan kriteria pencegahan risiko teknis. Kriteria ini memiliki 3 parameter penilaian yang melihatkan efisiensi.

6.3.3.7.1 Persiapan penilaian

Dalam memberikan penilaian terhadap kriteria ini, pihak Diskominfo melalui staff terkait melakukan analisis mengenai efisensi yang menjadi parameter penilaian mungkin yang dirasakan Diskominfo dengan melihat penilaian pada kriteria-kriteria yang lain.

Untuk mengisi dan menilai isian memiliki nilai yang berbeda-beda. Berikut ini adalah 3 parameter pada isian “Efisiensi biaya”, “Efisiensi SDM” dan “Efisiensi waktu” :

- Tidak terdapatnya tanda $\sqrt{}$, Maka memiliki nilai 0
- Terdapatnya tanda $\sqrt{}$, Maka memiliki nilai 1

Kemudian dari keseluruhan nilai luaran yang dihasilkan akan secara otomatis dikalikan dengan bobot kriteria, sejumlah 7%.

➤ Hasil penilaian

Pada tabel 0.32 berikut ini adalah penjelasan hasil penilaian dengan masing-masing layanan publik yang ada kriteria efisiensi pengembangan.

Tabel 0.32 hasil penilaian layanan publik berdasar kriteria efisiensi pengembangan

Nama Layanan	Hasil Identifikasi	Isian Penilaian			Skor Kriteria
		Efisiensi biaya	Efisiensi SDM	Efisiensi waktu	Isian x bobot (13%)
Rekomendasi UKL UPL	<i>(judgement)</i>	-	-	-	0
Surat Tanda Pendaftaran Waralaba	<i>(judgement)</i>	-	-	-	0

(STPW)					
Ijin Usaha Angkutan Online	<i>(judgement)</i>	-	-	-	0

Hasil keseluruhan penilaian layanan publik dengan kriteria efisiensi pengembangan ini terdapat pada Lampiran J.1.

6.3.3.8 Hasil prioritasi aspek teknis

Berikut ini adalah tabel 0.33 hasil prioritasi dengan aspek strategis, dimana dalam prioritasi ini dilakukan dengan menentukan nilai tertinggi sampai nilai terendah dari masing-masing layanan publik.

Tabel 0.33 hasil prioritasi dengan aspek teknis

No.	Nama Layanan Publik	Nilai Total
1.	Uji Berkala Pertama Kali	0,61
2.	Uji Berkala Periodik	0,61
3.	Mutasi Uji Kendaraan	0,61
4.	Numpang Uji	0,61
5.	Ijin Pembangunan Jaringan Utilitas	0,53
6.	Rekomendasi SKRK Peresmian/Pemutihan	0,50
7.	Peresmian	0,50
8.	Perpanjangan	0,50
9.	Rekomendasi Pengalihan	0,50
10.	Pengalihan/Baliknama	0,50
11.	Rekomendasi SKRK Pemecahan	0,50
12.	Pemecahan Ijin Pemakaian Tanah	0,50
13.	Penggabungan Ijin Pemakaian Tanah	0,50
14.	Peningkatan Jangka Waktu Ijin Pemakaian Tanah	0,50
15.	Penurunan Jangka Waktu Ijin Pemakaian Tanah	0,50
16.	Persetujuan Penjaminan IPT	0,50
17.	Pembebasan Blokir IPT	0,50

18.	Blokir masalah IPT	0,50
19.	Pembebasan Blokir masalah IPT	0,50
20.	Permohonan Turunan IPT	0,50
21.	Prasarana, Sarana dan Utilitas	0,44
22.	Rekomendasi Andalalin	0,44
23.	Kartu Keluarga (KK) WNI	0,41
24.	Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) WNI	0,41
25.	Surat Keterangan Orang Terlantar (SKOT)	0,41
26.	Kartu Keluarga (KK) Orang Asing Tetap	0,41
27.	Kartu Tanda Penduduk Orang Asing Tetap	0,41
28.	Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS)	0,41
29.	Pencatatan Kelahiran	0,41
30.	Pencatatan Kematian	0,41
31.	Pencatatan Perkawinan	0,41
32.	Pencatatan Perceraian	0,41
33.	Pencatatan Pengesahan Anak	0,41
34.	Pelaporan Peristiwa Penting WNI di Luar Negeri	0,41
35.	Kutipan ke-II dan seterusnya Akta-Akta Catatan	0,41
36.	Salinan Akta-Akta Catatan Sipil	0,41
37.	Perubahan Akta-Akta Catatan Sipil	0,41
38.	Pembatalan Akta-Akta Catatan Sipil	0,41
39.	Ijin Pemakaman	0,41
40.	Pendaftaran Wajib Pajak Baru	0,32
41.	Rekomendasi Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL)	0,29
42.	Ijin Pembuangan Limbah Cair (IPLC)	0,29
43.	Ijin Penyimpanan Sementara dan/atau Pengumpulan Limbah B3	0,29
44.	Ijin Lingkungan	0,29
45.	Rekomendasi Sistem Proteksi Gedung Bertingkat	0,29
46.	Kartu Nomor Induk Kesenian	0,27
47.	Rekomendasi Penyelenggaraan Haji dan	0,27

	Umroh	
48.	Tanda Daftar Industri (TDI)	0,27
49.	Rekomendasi ijin trayek	0,26
50.	Ijin Insidentil	0,26
51.	Pemberian Persetujuan Dokumen Amdalalin	0,26
52.	Pemberian persetujuan perencanaan pengaturan lalu lintas	0,26
53	Pemberian Ijin Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan mengemudi kendaraan bermotor	0,26
54	Pelayanan Pemindahan Kendaraan Bermotor Dengan Menggunakan Mobil Derek	0,26
55	Pelayanan Permintaan Mendapatkan Ijin Trayek dan Ijin Operasi	0,26
56	Pelayanan Permintaan Mendapatkan Perpanjangan Ijin Trayek dan Ijin Operasi	0,26
57	Pendaftaran dan Pengeluaran Surat Ijin Penyelenggaraan Tempat Parkir Swasta	0,26
58	Pelayanan Rekomendasi Pendirian Kantor Cabang Pelaksana Penempatan Tenaga Kerja Indonesia Swasta (PPTKIS)	0,26
59	Pelayanan Ijin Tempat Penampungan Calon Tenaga Kerja Indonesia (CTKI)	0,26
60	Pelayanan Ijin Lembaga Pelatihan Kerja Swasta (LPKS)	0,26
61	Pelayanan Ijin Penempatan Tenaga Kerja Swasta (LPTKS)	0,26
62	Pelayanan pendirian Persetujuan Bursa Kerja Khusus	0,26
63	Pelayanan Rekomendasi Balai Latihan Kerja Luar Negeri	0,26
64	Pelayanan Rekomendasi Perpanjangan Ijin Operasional Perusahaan Penyedia Jasa Pekerja/Buruh (PPJP)	0,26
65	Pelayanan Pengesahan Peraturan Perusahaan (PP)	0,26
66	Pelayanan Pendaftaran Perjanjian Kerja	0,26

	Bersama (PKB)	
67	Pelayanan Pencatatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT)	0,26
68	Pelayanan Pelaporan Jenis Pekerjaan Penunjang Dalam Pemborongan Pekerjaan	0,26
69	Pelayanan Pendaftaran Perjanjian Pemborongan Pekerjaan	0,26
70	Pelayanan Pendaftaran Pendaftaran Penyedia Jasa Pekerja/Buruh	0,26
71	Pelayanan Pencatatan Serikat Pekerja/Serikat Buruh	0,26
72	Pelayanan Pencatatan Lembaga Kerja Sama (LKS) Bipartit	0,26
73	Pelayanan Pengesahan Wajib Laport Ketenagakerjaan	0,26
74	Pelayanan Penanganan Kasus Ketenagakerjaan	0,26
75	Legalisir Kartu AK1	0,26
76	Surat keterangan pelaporan kedatangan / keberadaan TKWNP	0,26
77	Pelayanan Kartu Induk Pencari Kerja (AK 2)	0,26
78	Pelayanan Kartu Lowongan Pekerjaan (AK 3)	0,26
79	Pelayanan Kartu Panggilan Kepada Pencari Kerja (AK 4)	0,26
80	Pelayanan Surat Pengantar Calon Tenaga Kerja (AK 5)	0,26
81	Surat Pengantar Alih Bina Koperasi	0,26
82	Surat Ijin Pembukaan Kantor Cabang (REKOMENDASI)	0,26
83	Legalitas Pengurus Koperasi	0,26
84	Pelayanan Retribusi Pemakaian Stan Sentra Makanan dan Minuman	0,26
85	Pelayanan Izin Pemakaian Stan Sentra Makanan dan Minuman	0,26
86	Surat Keterangan Kesehatan Koperasi	0,26
87	Surat Izin Kerja Perekam Medis (SIK Perekam Medis)	0,24

88	Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medis (SIP ATLM)	0,24
89	Surat Izin Praktik Elektromedis (SIP E)	0,24
90	Surat Izin Praktik Program Pendidikan Dokter Spesialis / Dokter Gigi Spesialis (SIP PPDS / PPDGS)	0,24
91	Rekomendasi Izin Teknis Sehat Pakai Air (SPA)	0,24
92	Surat Izin Penyelenggaraan Pelayanan Radiologi	0,24
93	Surat Rekomendasi Kesehatan Izin Laik Fungsi Bangunan	0,24
94	Rekomendasi Kran Air Siap Minum (KASM)	0,24
95	Surat Izin Usaha Mikro Obat Tradisional (UMOT)	0,24
96	Sertifikat Perusahaan Rumah Tangga Alat Kesehatan dan/atau Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga	0,24
97	Legalisir Ijazah Pendidikan Formal dan Non Formal	0,24
98	Penerbitan Ijazah yang Rusak/Hilang	0,24
99	Rekomendasi Siswa Keluar Kota	0,24
100	Pemberian Nomor Induk Kependudukan Baru	0,24
101	Perubahan Biodata	0,24
102	Verifikasi Data Ganda	0,24
103	Penghapusan Data Ganda	0,24
104	Hapus Data Mati	0,24
105	Pendaftaran Pindah Datang WNI Antar Negara	0,24
106	Surat Keterangan Tempat Tinggal/SKTT (Bagi Orang Asing Datang dari Luar Negeri yang Memiliki Ijin Tinggal Terbatas	0,24
107	Pendaftaran Orang Asing yang Memiliki Ijin Tinggal Terbatas yang telah Berubah Status Menjadi Orang Asing yang memiliki KITAP	0,24
108	Surat Keterangan (Suket) Orang Asing Pindah Antar Kab/Kota/Prov	0,24

109	Surat Keterangan (Suket) Orang Asing Pindah Datang Antar Kab/Kota/Prov	0,24
110	Surat Keterangan (Suket) Orang Asing Pindah Ke Luar Negeri	0,24
111	Surat Keterangan Tempat Tinggal/SKTT (Bagi Orang Asing Datang dari Luar Negeri yang Memiliki Ijin Tinggal Terbatas	0,24
112	Pencatatan Pengakuan Anak	0,24
113	Peristiwa Penting Lainnya	0,24
114	Pencatatan Lahir Mati	0,24
115	Penyelenggaraan Reklame	0,24
116	Pendaftaran Wajib Pajak Baru Hotel	0,24
117	Pendaftaran Wajib Pajak Baru Restoran	0,24
118	Pendaftaran Wajib Pajak Baru Air Tanah	0,24
119	Pendaftaran Wajib Pajak Baru Parkir	0,24
120	Pendaftaran Wajib Pajak Baru PPJ Non PLN	0,24
121	Perubahan Data Wajib Pajak Hotel	0,24
122	Perubahan Data Wajib Pajak Restoran	0,24
123	Perubahan Data Wajib Pajak Air Tanah	0,24
124	Perubahan Data Wajib Pajak Parkir	0,24
125	Wajib Pajak Tutup Pajak Parkir	0,24
126	Mutasi Subyek/Obyek	0,24
127	Pembetulan SPPT/SKP	0,24
128	Pembatalan SPPT	0,24
129	Salinan SPPT/SKP	0,24
130	Keberatan Atas Pajak Terutang	0,24
131	Pemberian Informasi PBB	0,24
132	Legalisir SPPT	0,24
133	Pemecahan Obyek Pajak	0,24
134	Penggabungan Obyek Pajak	0,24
135	Permohonan SPPT Sebelum Cetak Masal	0,24
136	Permohonan Cetak SPPT	0,24
137	Keterangan NJOP	0,24
138	Rekomendasi Penelitian (Layanan Survey Magang, PKL, dsb.)	0,23
139	Penerbitan Surat Keterangan Terdaftar	0,23

	ORMAS	
140	Pertimbangan Pendirian Rumah Ibadah	0,23
141	Izin Penyelenggaraan Pengumpulan Sumbangan Bidang Penanggulangan dan/atau Penanganan Bencana	0,23
142	Ijin Pembuangan Limbah Tinja	0,23
143	Ijin Pemanfaatan Ruang Terbuka Hijau	0,23
144	Ijin Penebangan Pohon	0,23
145	Ijin Pengangkutan Jenazah, Perabuan jenazah, Pemindahan Jenazah	0,23
146	Penerbitan Surat Keterangan Pemakaman	0,23
147	Ijin Pembuangan Sampah ke TPA	0,23
148	Tanda Daftar Benih	0,23
149	Surat Ijin Pelayanan Jasa Medik Veteriner	0,23
150	Surat Ijin Dokter Hewan Praktik	0,23
151	Surat Ijin Tenaga Kesehatan Hewan Bukan Dokter Hewan	0,23
152	Surat Ijin Tenaga Kesehatan Hewan Warga Negara Asing	0,23
153	Surat Ijin Penjualan Daging Unggas	0,23
154	Rekomendasi Tempat Penjualan Daging Unggas	0,23
155	Rekomendasi Nomor Kontrol Veteriner (NKV)	0,23
156	Rekomendasi Instalasi Karantina Hewan Sementara (IKHS)	0,23
157	Surat Persetujuan Pemakaian Stand Sentra Ikan Hias	0,23
158	Rekomendasi Instalasi Karantina Tanaman (IKT)	0,23
159	Rekomendasi Bantuan Keagamaan/Sosial	0,23
160	Rekomendasi Adopsi	0,23
161	Penerbitan Surat Tanda Pendaftaran Organisasi Sosial	0,23
162	Surat Rekomendasi Pemulangan Orang Terlantar	0,23

163	Pemberian Surat Rekomendasi Pembebasan Biaya Pengobatan Anak Terlantar	0,23
164	Layanan PMKS	0,23
165	Ijin Pengumpulan Sumbangan	0,23
166	Ijin Penggunaan Gelanggang/Gelora	0,23
167	Ijin Pemakaian Rumah	0,23
168	Surat Ijin Perumahan	0,23
169	Ijin Pemakaian Rumah Susun / Perjanjian Sewa Rumah Susun	0,23
170	Permohonan Rekomendasi Ijin Mendirikan Bangunan (Imb) Diatas Tanah yang Menjadi Objek Ijin Pemakaian Tanah	0,23
171	Pemakaian Gedung Wanita Candra Kencana	0,23
172	Perpanjangan Ijin Pemakaian Rumah	0,23
173	Pengalihan Ijin Pemakaian Rumah	0,23
174	Pembebasan Ijin Pemakaian Perumahan	0,23
175	Pencabutan Surat Ijin Perumahan	0,23
176	Peralihan Surat Ijin Perumahan	0,23
177	Perdamaian	0,23
178	Pengosongan	0,23
179	Data Penghuni	0,23
180	Pengaduan	0,23
181	Pemakaian Gedung Conventional Hall	0,18
182	Uji Berkala Pertama Kali	0,61
183	Uji Berkala Periodik	0,61
184	Mutasi Uji Kendaraan	0,61
185	Numpang Uji	0,61
186	Ijin Pembangunan Jaringan Utilitas	0,53
187	Rekomendasi SKRK Peresmian/Pemutihan	0,50
188	Peresmian	0,50
189	Perpanjangan	0,50
190	Rekomendasi Pengalihan	0,50
191	Pengalihan/Baliknama	0,50
192	Rekomendasi SKRK Pemecahan	0,50
193	Pemecahan Ijin Pemakaian Tanah	0,50
194	Penggabungan Ijin Pemakaian Tanah	0,50

195	Peningkatan Jangka Waktu Ijin Pemakaian Tanah	0,50
196	Penurunan Jangka Waktu Ijin Pemakaian Tanah	0,50
197	Persetujuan Penjaminan IPT	0,50
198	Pembebasan Blokir IPT	0,50
199	Blokir masalah IPT	0,50
200	Pembebasan Blokir masalah IPT	0,50
201	Permohonan Turunan IPT	0,50
202	Prasarana, Sarana dan Utilitas	0,44
203	Rekomendasi Andalalin	0,44
204	Kartu Keluarga (KK) WNI	0,41
205	Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) WNI	0,41
206	Surat Keterangan Orang Terlantar (SKOT)	0,41
207	Kartu Keluarga (KK) Orang Asing Tetap	0,41
208	Kartu Tanda Penduduk Orang Asing Tetap	0,41
209	Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS)	0,41
210	Pencatatan Kelahiran	0,41
211	Pencatatan Kematian	0,41
212	Pencatatan Perkawinan	0,41
213	Pencatatan Perceraian	0,41
214	Pencatatan Pengesahan Anak	0,41
215	Pelaporan Peristiwa Penting WNI di Luar Negeri	0,41
216	Kutipan ke-II dan seterusnya Akta-Akta Catatan	0,41
217	Salinan Akta-Akta Catatan Sipil	0,41
218	Perubahan Akta-Akta Catatan Sipil	0,41
219	Pembatalan Akta-Akta Catatan Sipil	0,41
220	Ijin Pemakaman	0,41
221	Pendaftaran Wajib Pajak Baru	0,32
222	Rekomendasi Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL)	0,29
223	Ijin Pembuangan Limbah Cair (IPLC)	0,29
224	Ijin Penyimpanan Sementara dan/atau	0,29

	Pengumpulan Limbah B3	
225	Ijin Lingkungan	0,29
226	Rekomendasi Sistem Proteksi Gedung Bertingkat	0,29
227	Kartu Nomor Induk Kesenian	0,27
228	Rekomendasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh	0,27
229	Tanda Daftar Industri (TDI)	0,27
230	Rekomendasi ijin trayek	0,26
231	Ijin Insidentil	0,26
232	Pemberian Persetujuan Dokumen Amdalalin	0,26
233	Pemberian persetujuan perencanaan pengaturan lalu lintas	0,26
234	Pemberian Ijin Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan mengemudi kendaraan bermotor	0,26
235	Pelayanan Pemindahan Kendaraan Bermotor Dengan Menggunakan Mobil Derek	0,26
236	Pelayanan Permintaan Mendapatkan Ijin Trayek dan Ijin Operasi	0,26
237	Pelayanan Permintaan Mendapatkan Perpanjangan Ijin Trayek dan Ijin Operasi	0,26
238	Pendaftaran dan Pengeluaran Surat Ijin Penyelenggaraan Tempat Parkir Swasta	0,26
239	Pelayanan Rekomendasi Pendirian Kantor Cabang Pelaksana Penempatan Tenaga Kerja Indonesia Swasta (PPTKIS)	0,26
240	Pelayanan Ijin Tempat Penampungan Calon Tenaga Kerja Indonesia (CTKI)	0,26
241	Pelayanan Ijin Lembaga Pelatihan Kerja Swasta (LPKS)	0,26
242	Pelayanan Ijin Penempatan Tenaga Kerja Swasta (LPTKS)	0,26
243	Pelayanan pendirian Persetujuan Bursa Kerja Khusus	0,26
244	Pelayanan Rekomendasi Balai Latihan Kerja Luar Negeri	0,26

245	Pelayanan Rekomendasi Perpanjangan Ijin Operasional Perusahaan Penyedia Jasa Pekerja/Buruh (PPJP)	0,26
246	Pelayanan Pengesahan Peraturan Perusahaan (PP)	0,26
247	Pelayanan Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama (PKB)	0,26
248	Pelayanan Pencatatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT)	0,26
249	Pelayanan Pelaporan Jenis Pekerjaan Penunjang Dalam Pemborongan Pekerjaan	0,26
250	Pelayanan Pendaftaran Perjanjian Pemborongan Pekerjaan	0,26
251	Pelayanan Pendaftaran Pendaftaran Penyedia Jasa Pekerja/Buruh	0,26
252	Pelayanan Pencatatan Serikat Pekerja/Serikat Buruh	0,26
253	Pelayanan Pencatatan Lembaga Kerja Sama (LKS) Bipartit	0,26
254	Pelayanan Pengesahan Wajib Laport Ketenagakerjaan	0,26
255	Pelayanan Penanganan Kasus Ketenagakerjaan	0,26
256	Legalisir Kartu AK1	0,26
257	Surat keterangan pelaporan kedatangan / keberadaan TKWNAP	0,26
258	Pelayanan Kartu Induk Pencari Kerja (AK 2)	0,26
259	Pelayanan Kartu Lowongan Pekerjaan (AK 3)	0,26
260	Pelayanan Kartu Panggilan Kepada Pencari Kerja (AK 4)	0,26
261	Pelayanan Surat Pengantar Calon Tenaga Kerja (AK 5)	0,26
262	Surat Pengantar Alih Bina Koperasi	0,26
263	Surat Ijin Pembukaan Kantor Cabang (REKOMENDASI)	0,26
264	Legalitas Pengurus Koperasi	0,26
265	Pelayanan Retribusi Pemakaian Stan Sentra	0,26

	Makanan dan Minuman	
266	Pelayanan Izin Pemakaian Stan Sentra Makanan dan Minuman	0,26

Kemudian dilanjutkan dengan penilaian aspek kepala daerah, dimana dalam penilaian ini dilakukan sama dengan penilaian aspek teknis.

6.3.4 Penilaian aspek kepala daerah

Pada penilaian ini merupakan penilaian yang dilaksanakan kembali dengan aspek kepala daerah yaitu Walikota Surabaya. Dalam penilaian aspek ini input yang digunakan adalah input yang sama yaitu 266 layanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Berikut ini merupakan penjelasan mengenai penilaian aspek kepala daerah.

6.3.4.1 Layanan memiliki potensi KKN

Pada bagian ini dijelaskan mengenai hasil penilaian dengan kriteria layanan yang memiliki potensi KKN yang tinggi yang dilakukan oleh Walikota Kota Surabaya.

6.3.4.1.1 Persiapan penilaian

Untuk memberikan penilaian pada kriteria ini, walikota menjadikan acuan hasil survey untuk melakukan penilaian pada masing-masing layanan publik. Dalam menilai masing-masing layanan ini terdapatnya pertimbangan-pertimbangan terjadinya *pungli* (pungutan liar) atau tindakan-tindakan kecurangan lainnya pada saat proses penggunaan layanan publik tersebut di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

Untuk mengisi dan menilai isian memiliki nilai yang berbeda-beda. Berikut ini adalah nilai pilihan pada isian “Ya” dan “Tidak”:

- Tidak, Memiliki nilai 0
- Ya, Memiliki nilai 1

Kemudian nilai luaran yang dihasilkan akan secara otomatis dikalikan dengan bobot kriteria, sejumlah 30%.

➤ Hasil penilaian

Pada tabel 0.34 berikut adalah penjelasan mengenai hasil penilaian dengan masing-masing layanan publik dengan kriteria layanan yang memiliki potensi KKN yang tinggi.

Tabel 0.34 penjelasan mengenai hasil penilaian layanan publik dengan kriteria layanan yang memiliki potensi KKN

Nama Layanan	Hasil Identifikasi	Isian Penilaian	Skor Kriteria
		(0) Tidak (1) Ya	Isian x bobot (30%)
Ijin Peyelenggaran Reklame Terbatas	layanan ijin penyelenggaraan reklame terbatas, dimana diijinkanya reklame tersebut terdapatnya jangka waktu untuk mengadakan reklame tersebut, kondisi tersebut menjadikan adanya keinginan pemohon untuk melakukan kecurangan dengan memberikan tips agar reklame tersebut dapat diperpanjang	1	0,3

Surat Keterangan Rencana Kota	Layanan surat keterangan rencana kota ini dapat dimanfaatkan untuk melakukan kecurangan pada saat melakukan pembangunan gedung atau penggunaan lahan kosong melebihi batas ketentuan kelayakan bangunan. Untuk mendapatkan hal tersebut memungkinkan terjadinya pemberian pungutan liar (pungli)	1	0,3
Rekomendasi Drainase	Layanan rekomendasi drainase ini tidak terdapatnya tarikan (pungli) dalam melakukan proses perijinan	0	0

Hasil keseluruhan penilaian layanan publik dengan kriteria layanan yang memiliki potensi KKN yang tinggi ini terdapat pada Lampiran J.1.

6.3.4.2 Layanan dasar dan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat

Pada bagian ini dijelaskan mengenai hasil penilaian dengan kriteria layanan dasar dan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang dilakukan oleh Walikota Kota Surabaya.

6.3.4.2.1 Persiapan penilaian

Dalam memberikan penilaian dengan kriteria layanan dasar dan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, walikota beracuan dengan hasil survey, dimana dalam proses survey melihat layanan mana sajakah yang masih sering digunakan oleh masyarakat di lingkungan Kota Surabaya.

Untuk mengisi dan menilai isian memiliki nilai yang berbeda-beda. Berikut ini adalah nilai pilihan pada isian “Ya” dan “Tidak”:

- Tidak, Memiliki nilai 0
- Ya, Memiliki nilai 1

Kemudian nilai luaran yang dihasilkan akan secara otomatis dikalikan dengan bobot kriteria, sejumlah 25%.

➤ Hasil penilaian

Pada tabel 0.35 berikut adalah penjelasan mengenai hasil penilaian dengan masing-masing layanan public dengan kriteria layanan dasar dan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Tabel 0.35 hasil penilaian layanan publik dengan kriteria layanan dasar dan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat

Nama Layanan	Hasil Identifikasi	Isian Penilaian	Skor Kriteria
		(0) Tidak (1) Ya	Isian x bobot (25%)
Ijin Mendirikan Bangunan	Layanan ijin mendirikan bangunan ini layanan yang	1	0,25

	dibutuhkan oleh masyarakat dimana, masyarakat yang ingin melakukan perijinan mendirikan bangunan akan menggunakan layanan tersebut		
Hapus Data Mati	Layanan hapus data mati ini adalah layanan dasar dimana, layanan ini sering digunakan oleh masyarakat untuk mengurus data kependudukan	1	0,25
Surat Rekomendasi Pemulangan Orang Terlantar	Layanan Surat Rekomendasi Pemulangan Orang Terlantar ini adalah bukan layanan dasar karena layanan ini tidak digunakan oleh masyarakat tiap harinya, tetapi layanan ini hanya digunakan untuk keperluan dinas sosial	0	0

Hasil keseluruhan penilaian layanan publik dengan kriteria layanan dasar dan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat ini terdapat pada Lampiran J.1.

6.3.4.3 Layanan yang membutuhkan dilaksanakan oleh lebih dari 1 SKPD

Pada bagian ini dijelaskan mengenai hasil penilaian dengan kriteria layanan yang membutuhkan dilaksanakan oleh lebih dari 1 SKPD yang dilakukan oleh Walikota Kota Surabaya.

6.3.4.3.1 Persiapan penilaian

Dalam memberikan penilaian dengan kriteria layanan yang membutuhkan dilaksanakan oleh lebih dari 1 SKPD, walikota beracuan dengan hasil survey, dimana dalam proses survey melihat data input yang terdapat pada layanan mana saja yang digunakan oleh banyak SKPD di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

Untuk mengisi dan menilai isian memiliki nilai yang berbeda-beda. Berikut ini adalah nilai pilihan pada isian “Ya” dan “Tidak ada”:

- Tidak ada, Memiliki nilai 0
- Ya, Memiliki nilai 1

Kemudian nilai luaran yang dihasilkan akan secara otomatis dikalikan dengan bobot kriteria, sejumlah 20%.

➤ Hasil penilaian

Pada table 0.36 berikut adalah penjelasan mengenai hasil penilaian dengan masing-masing layanan public dengan kriteria layanan yang membutuhkan dilaksanakan oleh lebih dari 1 SKPD.

Tabel 0.36 penjelasan mengenai hasil penilaian layanan publik dengan kriteria layanan yang membutuhkan dilaksanakan oleh lebih dari 1 SKPD.

Nama Layanan	Hasil Identifikasi	Isian Penilaian	Skor Kriteria
--------------	--------------------	-----------------	---------------

		(0) Tidak (1) Ya	Isian x bobot (25%)
Kartu Keluarga (KK) WNI	Layanan untuk pembuatan kartu keluarga (KK) WNI ini hanya dilakukan kekecamatan untuk melakukan pembuatannya, sedangkan RT, RW hanya untuk melengkapi persyaratan saja. Dengan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya instansi lain yang harus mengeluarkan atau mengetahui dalam proses layanan tersebut	0	0
Surat Keterangan Rencana Kota	Layanan surat keterangan rencana kota ini diberikan oleh SKPD cipta karya tetapi layanan ini digunakan sebagai pedoman oleh SKPD pekerjaan	1	0,2

	umum untuk menghasilkan rekomendasi drainase		
Ijin Penebangan Pohon	Layanan penebangan pohon ini hanya digunakan oleh SKPD dinas kebersihan dan pertamana, dengan begitu perijinan ini hanya diberikan oleh SKPD DKP	0	0

Hasil keseluruhan penilaian layanan publik dengan kriteria layanan yang membutuhkan dilaksanakan oleh lebih dari 1 SKPD ini terdapat pada Lampiran J.1.

6.3.4.4 Layanan yang membutuhkan ke akuratan data

Pada bagian ini dijelaskan mengenai hasil penilaian dengan kriteria layanan yang membutuhkan keakuratan data yang dilakukan oleh Walikota Kota Surabaya.

6.3.4.4.1 Persiapan penilaian

Dalam memberikan penilaian dengan kriteria layanan yang membutuhkan keakuratan data, walikota beracuan dengan hasil survey, dimana dalam proses survey melihat data input yang terdapat pada layanan mana saja yang membutuhkan ketelitian di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

Untuk mengisi dan menilai isian memiliki nilai yang berbeda-beda. Berikut ini adalah nilai pilihan pada isian “Ya” dan “Tidak”:

- Tidak, Memiliki nilai 0
- Ya, Memiliki nilai 1

Kemudian nilai luaran yang dihasilkan akan secara otomatis dikalikan dengan bobot kriteria, sejumlah 20%.

➤ Hasil penilaian

Pada table 0.37 berikut adalah penjelasan mengenai hasil penilaian dengan masing-masing layanan publik dengan kriteria layanan yang membutuhkan ketelitian.

Tabel 0.37 penjelasan mengenai hasil penilaian layanan publik dengan kriteria layanan yang membutuhkan ketelitian.

Nama Layanan	Hasil Identifikasi	Isian Penilaian	Skor Kriteria
		(0) Tidak (1) Ya	Isian x bobot (25%)
Pengaduan	Layanan pengaduan ini tidak memiliki data yang sangat banyak dan rahasia, data yang terdapat pada layanan ini hanya berbentuk laporan pengaduan	0	0
Pencatatan Kematian	Layanan pencatatan kematian ini berisikan data laporan identitas masyarakat yang telah meninggal saja, layanan ini juga tidak memiliki data yang sangat	0	0

	banyak		
Pelayanan Pemakaman	Data pada layanan pemakaman ini hanya berisikan bantuan untuk melakukan pengkuburan di TPA, data yang ada pada layanan tersebut hanya berisikan identitas keluarga pemohon	0	0

Hasil keseluruhan penilaian layanan publik dengan kriteria layanan yang membutuhkan ketelitian ini terdapat pada Lampiran J.1.

6.3.4.5 Layanan dapat mematahkan birokrasi yang panjang
Pada bagian ini dijelaskan mengenai hasil penilaian dengan kriteria layanan dapat mematahkan birokrasi yang panjang yang dilakukan oleh Walikota Kota Surabaya.

6.3.4.5.1 Persiapan penilaian

Dalam memberikan penilaian dengan kriteria layanan dapat mematahkan birokrasi yang panjang, walikota beracuan dengan hasil survey, dimana dalam proses survey melihat data input yang terdapat pada layanan yang dapat memutuskan birokrasi atau proses dalam melakukan perijina di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

Untuk mengisi dan menilai isian memiliki nilai yang berbeda-beda. Berikut ini adalah nilai pilihan pada isian “Ya” dan “Tidak”:

- Tidak, Memiliki nilai 0
- Ya, Memiliki nilai 1

Kemudian nilai luaran yang dihasilkan akan secara otomatis dikalikan dengan bobot kriteria, sejumlah 5%.

➤ Hasil penilaian

Pada table 6.38 berikut adalah penjelasan mengenai hasil penilaian dengan masing-masing layanan publik dengan kriteria yang dapat memathkan birokrasi yang panjang.

Tabel 0.38 penjelasan mengenai hasil penilaian layanan publik dengan kriteria yang dapat memathkan birokrasi yang panjang

Nama Layanan	Hasil Identifikasi	Isian Penilaian	Skor Kriteria
		(0) Tidak (1) Ya	Isian x bobot (5%)
Rekomendasi Penelitian (Layanan Survey Magang, PKL, dsb.)	Layanan rekomendasi penelitian ini dapat mematahkan birokrasi yang panjang karena, pemohon hanya perlu melakukan sekali perijinan saja untuk melakukan penelitian di instansi tertentu. Tidak melakukan perijinan di beberapa instansi yang akan dijadikan penelitian	1	0,05

Pemutihan	Layanan pemutihan ini digunakan untuk melakukan perijinan penggunaan tanah, pada layanan tidak memotong birokrasi yang panjang karena layanan ini memiliki lanjutan perijinan layanan lainnya.	0	0
Rekomendasi Sistem Proteksi Gedung Bertingkat	Layanan rekomendasi sistem proteksi gedung bertingkat ini bukan layanan publik yang memiliki proses yang panjang dengan begitu tidak terdapatnya ada birokrasi yang panjang untuk melakukan perijinan	0	0

Hasil keseluruhan penilaian layanan publik dengan kriteria layanan yang dapat memathkan birokrasi yang panjang ini terdapat pada Lampiran J.1.

6.3.4.6 Hasil prioritasi aspek kepala daerah

Berikut ini adalah tabel 0.39 hasil prioritasi dengan aspek kepala daerah, dimana dalam prioritasi ini dilakukan dengan menentukan nilai tertinggi sampai nilai terendah dari masing-masing layanan publik.

Tabel 0.39 hasil prioritasi dengan aspek kepala daerah

No.	Nama Layanan Publik	Nilai Total
1.	Ijin Peyelenggaraan Reklame Terbatas	0,4
2.	Surat Keterangan Rencana Kota	0,4
3.	Ijin Usaha Jasa Konstruksi	0,3
4.	Ijin Cagar Budaya	0,25
5.	Pelayanan Pencatatan Serikat Pekerja/Serikat Buruh	0,25
6.	Ijin Mendirikan Bangunan	0,25
7.	Rekomendasi Drainase	0,25
8.	Data Penghuni	0,225
9.	Pengosongan	0,225
10.	Perdamaian	0,225
11.	Peralihan Surat Ijin Perumahan	0,225
12.	Pencabutan Surat Ijin Perumahan	0,225
13.	Pembebasan Ijin Pemakaian Perumahan	0,225
14.	Pengalihan Ijin Pemakaian Rumah	0,225
15.	Perpanjangan Ijin Pemakaian Rumah	0,225
16.	Pemakaian Gedung Conventional Hall	0,225
17.	Pemakaian Gedung Wanita Candra Kencana	0,225
18.	Permohonan Rekomendasi Ijin Mendirikan Bangunan (Imb) Diatas Tanah yang Menjadi Objek Ijin Pemakaian Tanah	0,225
19.	Ijin Pemakaian Rumah Susun / Perjanjian Sewa Tumah Susun	0,225
20.	Surat Ijin Perumahan	0,225
21.	Ijin Pemakaian Rumah	0,225
22.	Permohonan Turunan IPT	0,225
23.	Pembebasan Blokir masalah IPT	0,225
24.	Blokir masalah IPT	0,225

25.	Pembebasan Blokir IPT	0,225
26.	Persetujuan Penjaminan IPT	0,225
27.	Penurunan Jangka Waktu Ijin Pemakaian Tanah	0,225
28.	Peningkatan Jangka Waktu Ijin Pemakaian Tanah	0,225
29.	Penggabungan Ijin Pemakaian Tanah	0,225
30.	Pemecahan Ijin Pemakaian Tanah	0,225
31.	Rekomendasi SKRK Pemecahan	0,225
32.	Pengalihan/Baliknama	0,225
33.	Rekomendasi Pengalihan	0,225
34.	Perpanjangan	0,225
35.	Pemutihan	0,225
36.	Peresmian	0,225
37.	Rekomendasi SKRK Peresmian/Pemutihan	0,225
38.	Ijin Trayek/Operasi Angkutan Umum Online	0,225
39.	Ijin Penggunaan Gelanggang/Gelora	0,15
40.	Rekomendasi Penyelenggaraan Haji dan Umroh	0,15
41.	Tanda Daftar Usaha Pariwisata	0,15
42.	Kartu Nomor Induk Kesenian	0,15
43.	Pencatatan Lahir Mati	0,15
44.	Peristiwa Penting Lainnya	0,15
45.	Pembatalan Akta-Akta Catatan Sipil	0,15
46.	Perubahan Akta-Akta Catatan Sipil	0,15
47.	Salinan Akta-Akta Catatan Sipil	0,15
48.	Kutipan ke-II dan seterusnya Akta-Akta Catatan	0,15
49.	Pelaporan Peristiwa Penting WNI di Luar Negeri	0,15
50.	Pencatatan Pengesahan Anak	0,15
51.	Pencatatan Pengakuan Anak	0,15
52.	Pencatatan Perceraian	0,15
53.	Pencatatan Perkawinan	0,15
54.	Pencatatan Kematian	0,15
55.	Pencatatan Kelahiran	0,15

56	Surat Keterangan Tempat Tinggal/SKTT (Bagi Orang Asing Datang dari Luar Negeri yang Memiliki Ijin Tinggal Terbatas	0,15
57	Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS)	0,15
58	Surat Keterangan (Suket) Orang Asing Pindah Ke Luar Negeri	0,15
59	Surat Keterangan (Suket) Orang Asing Pindah Datang Antar Kab/Kota/Prov	0,15
60	Surat Keterangan (Suket) Orang Asing Pindah Antar Kab/Kota/Prov	0,15
61	Kartu Tanda Penduduk Orang Asing Tetap	0,15
62	Kartu Keluarga (KK) Orang Asing Tetap	0,15
63	Pendaftaran Orang Asing yang Memiliki Ijin Tinggal Terbatas yang telah Berubah Status Menjadi Orang Asing yang memiliki KITAP	0,15
64	Surat Keterangan Tempat Tinggal/SKTT (Bagi Orang Asing Datang dari Luar Negeri yang Memiliki Ijin Tinggal Terbatas	0,15
65	Pendaftaran Pindah Datang WNI Antar Negara	0,15
66	Pendaftaran Pindah Datang Penduduk WNI Dalam Wilayah Negara Kesatuan RI	0,15
67	Hapus Data Mati	0,15
68	Penghapusan Data Ganda	0,15
69	Verifikasi Data Ganda	0,15
70	Perubahan Biodata	0,15
71	Pemberian Nomor Induk Kependudukan Baru	0,15
72	Surat Keterangan Orang Terlantar (SKOT)	0,15
73	Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) WNI	0,15
74	Kartu Keluarga (KK) WNI	0,15
75	Prasarana, Sarana dan Utilitas	0,15
76	Pengaduan	0,15
77	Izin Penyelenggaraan Pengumpulan Sumbangan Bidang Penanggulangan dan/atau Penanganan Bencana	0,15

78	Pertimbangan Pendirian Rumah Ibadah	0,15
79	Penerbitan Surat Keterangan Terdaftar ORMAS	0,15
80	Rekomendasi Penelitian (Layanan Survey Magang, PKL, dsb.)	0,15
81	Keterangan NJOP	0,125
82	Permohonan Cetak SPPT	0,125
83	Permohonan SPPT Sebelum Cetak Masal	0,125
84	Penggabungan Obyek Pajak	0,125
85	Pemecahan Obyek Pajak	0,125
86	Legalisir SPPT	0,125
87	Pemberian Informasi PBB	0,125
88	Keberatan Atas Pajak Terutang	0,125
89	Salinan SPPT/SKP	0,125
90	Pembatalan SPPT	0,125
91	Pembetulan SPPT/SKP	0,125
92	Mutasi Subyek/Obyek	0,125
93	Pendaftaran Wajib Pajak Baru	0,125
94	Wajib Pajak Tutup Pajak Parkir	0,125
95	Perubahan Data Wajib Pajak Air Tanah	0,125
96	Perubahan Data Wajib Pajak Parkir	0,125
97	Perubahan Data Wajib Pajak Restoran	0,125
98	Perubahan Data Wajib Pajak Hotel	0,125
99	Pendaftaran Wajib Pajak Baru PPJ Non PLN	0,125
100	Pendaftaran Wajib Pajak Baru Parkir	0,125
101	Pendaftaran Wajib Pajak Baru Air Tanah	0,125
102	Pendaftaran Wajib Pajak Baru Restoran	0,125
103	Pendaftaran Wajib Pajak Baru Hotel	0,125
104	Penyelenggaraan Reklame	0,125
105	Legalitas Pengurus Koperasi	0,125
106	Surat Ijin Pembukaan Kantor Cabang	0,125
107	Surat Keterangan Kesehatan Koperasi	0,125
108	Pelayanan Izin Pemakaian Stan Sentra Makanan dan Minuman	0,125
109	Surat Pengantar Alih Bina Koperasi	0,125
110	Pelayanan Ijin Lembaga Pelatihan Kerja	0,125

	Swasta (LPKS)	
111	Pelayanan Rekomendasi Paspor Calon Tenaga Kerja Indonesia	0,125
112	Tanda Daftar Gudang (TDG)	0,125
113	Surat Ijin Usaha Pengedar Tumbuhan dan Satwa Liar (SIUP-TSL)	0,125
114	Ijin Usaha Toko Swalayan (IUTS)	0,125
115	Ijin Usaha Pusat Perbelanjaan	0,125
116	Surat Ijin Usaha Perdagangan Minuman Berakohol (SIUP-MB)	0,125
117	Ijin Pameran Dagang, Konvensi, dan Seminar Dagang	0,125
118	Surat Tanda Pendaftaran Waralaba (STPW)	0,125
119	Numpang Uji	0,125
120	Mutasi Uji Kendaraan	0,125
121	Uji Berkala Periodik	0,125
122	Uji Berkala Pertama Kali	0,125
123	Aplikasi E-Dishub (Terminal & Angkutan) (Sudah Onlinekan)	0,125
124	Ijin Insidentil	0,125
125	Ijin Usaha Angkutan Online	0,125
126	Rekomendasi ijin trayek	0,125
127	Rekomendasi Andalalin	0,125
128	Rekomendasi Instalasi Karantina Tanaman (IKT)	0,125
129	Surat Persetujuan Pemakaian Stand Sentra Ikan Hias	0,125
130	Rekomendasi Instalasi Karantina Hewan Sementara (IKHSI)	0,125
131	Rekomendasi Nomor Kontrol Veteriner (NKV)	0,125
132	Rekomendasi Tempat Penjualan Daging Unggas	0,125
133	Surat Ijin Penjualan Daging Unggas	0,125
134	Surat Ijin Tenaga Kesehatan Hewan Warga Negara Asing	0,125

135	Surat Ijin Tenaga Kesehatan Hewan Bukan Dokter Hewan	0,125
136	Surat Ijin Dokter Hewan Praktik	0,125
137	Surat Ijin Pemasangan Jasa Medik Veteriner	0,125
138	Tanda Daftar Usaha Produksi Benih	0,125
139	Rekomendasi Sistem Proteksi Gedung Bertingkat	0,125
140	Pelayanan Pemakaman	0,125
141	Penerbitan surat keterangan pemakaman	0,125
142	Ijin Pembuangan Sampah ke TPA	0,125
143	Ijin Pengangkutan Jenazah, Perabuan jenazah, Pemindahan Jenazah	0,125
144	Ijin Penebangan Pohon	0,125
145	Ijin Pemanfaatan Ruang Terbuka Hijau	0,125
146	Ijin Pembuangan Limbah Tinja	0,125
147	Rekomendasi Siswa Keluar Kota	0,125
148	Penerbitan Ijazah yang Rusak/Hilang	0,125
149	Legalisir Ijazah Pendidikan Formal dan Non Formal	0,125
150	Ijin Pendirian dan Penutupan Lembaga Kursus	0,125
151	Ijin Pendirian dan Penutupan Kejar Paket	0,125
152	Ijin Pendirian dan Penutupan Swasta SMP	0,125
153	Ijin Pendirian dan Penutupan Swasta SD	0,125
154	Ijin Pendirian dan Penutupan Taman Kanak-Kanak	0,125
155	Ijin Pendirian dan Penutupan Satuan PAUD sejenis	0,125
156	Ijin Pendirian dan Penutupan Taman Pendidikan anak	0,125
157	Ijin Pendirian dan Penutupan Kelompok Bermain	0,125
158	Sertifikat Perusahaan Rumah Tangga Alat Kesehatan dan/atau Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga	0,125
159	Surat Izin Usaha Mikro Obat Tradisional	0,125

	(UMOT)	
160	Rekomendasi Kran Air Siap Minum (KASM)	0,125
161	Surat Rekomendasi Kesehatan Izin Laik Fungsi Bangunan	0,125
162	Surat Izin Penyelenggaraan Pelayanan Radiologi	0,125
163	Rekomendasi Izin Teknis Sehat Pakai Air (SPA)	0,125
164	Surat Rekomendasi Laboratorium Klinik Madya dan Utama	0,125
165	Surat Rekomendasi Rumah Sakit Umum/Rumah Sakit Khusus Kelas A dan B	0,125
166	Surat Izin Toko Alat Kesehatan	0,125
167	Surat Rekomendasi Institusi Penguji Alat Kesehatan	0,125
168	Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Jasa Boga	0,125
169	Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga	0,125
170	Surat Laik Sehat Hygiene Sanitasi Restoran /Rumah Makan	0,125
171	Surat Keterangan Laik Sehat Hotel	0,125
172	Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Depot Air Minum	0,125
173	Surat Izin Operasional Pemberantasan Hama / Pest Control	0,125
174	Surat Izin Terdaftar Pengobatan Tradisional (SITPT) atau Surat Terdaftar Sarana Pengobatan Tradisional	0,125
175	Surat Izin Toko Obat	0,125
176	Surat Izin Apotek	0,125
177	Surat Izin Penyelenggaraan Optikal	0,125
178	Surat Izin Penyelenggaraan Laboratorium Klinik Pratama	0,125
179	Surat Izin Mendirikan Klinik Pratama (Rawat Jalan dan Rawat Inap) dan Klinik Utama (Rawat Jalan Dan Rawat Inap)	0,125

180	Surat Izin Operasional Klinik Pratama dan Klinik Utama Rawat Inap	0,125
181	Surat Izin Operasional Klinik Pratama dan Klinik Utama Rawat Jalan	0,125
182	Surat Izin Operasional Rumah Sakit Umum Kelas C dan D /Rumah Sakit Khusus Kelas C	0,125
183	Surat Izin Mendirikan Rumah Sakit Umum /Rumah Sakit Khusus	0,125
184	Surat Izin Praktik Program Pendidikan Dokter Spesialis / Dokter Gigi Spesialis (SIP PPDS / PPDGS)	0,125
185	Surat Izin Praktik Elektromedis (SIP E)	0,125
186	Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medis (SIP ATLM)	0,125
187	Surat Izin Kerja Perekam Medis (SIK Perekam Medis)	0,125
188	Surat Izin Kerja Ortotis Prostetis (SIKOP)	0,125
189	Surat Izin Praktik Ortotis Prostetis (SIPOP)	0,125
190	Surat Izin Kerja Tenaga Gizi (SIKTGz)	0,125
191	Surat Izin Praktik Tenaga Gizi (SIPTGz)	0,125
192	Surat Izin Teknisi Gigi (SIKTG)	0,125
193	Surat Izin Kerja Tenaga Sanitarian (SIKTS)	0,125
194	Surat Izin Kerja Perawat Anestesi (SIKPA)	0,125
195	Surat Terdaftar Penyehat Tradisional (STPT)	0,125
196	Surat Izin Praktik Tenaga Kesehatan Tradisional (SIPTKT)	0,125
197	Surat Izin Kerja Radiografer (SIKR)	0,125
198	Surat Izin Kerja Refraksionis Optisien (SIKRO) / Surat Izin Kerja Optometris (SIKO)	0,125
199	Surat Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian (SIKTTK)	0,125
200	Surat Izin Kerja Apoteker (SIKA)	0,125
201	Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA)	0,125
202	Surat Izin Kerja Terapi Wicara (SIKTW)	0,125
203	Surat Izin Praktik Terapis Wicara (SIPTW)	0,125

204	Surat Izin Kerja Okupasi Terapis (SIKOT)	0,125
205	Surat Izin Praktik Okupasi Terapis (SIPOT)	0,125
206	Surat Izin Kerja Perawat Gigi (SIKPG)	0,125
207	Surat Izin Praktik Perawat Gigi (SIPPG)	0,125
208	Surat Izin Kerja Fisioterapis (SIKF)	0,125
209	Surat Izin Praktik Fisioterapis (SIPF)	0,125
210	Surat Izin Kerja Bidan (SIKB)	0,125
211	Surat Izin Praktik Bidan (SIPB)	0,125
212	Surat Izin Kerja Perawat (SIKP)	0,125
213	Surat Izin Praktik Perawat (SIPP)	0,125
214	Surat Izin Praktik Dokter (SIP) /Dokter Gigi/Dokter Spesialis/Dokter Gigi Spesialis	0,125
215	Ijin Pembangunan Jaringan Utilitas	0,125
216	Ijin Lingkungan	0,125
217	Ijin Penyimpanan Sementara dan/atau Pengumpulan Limbah B3	0,125
218	Ijin Pembuangan Limbah Cair (IPLC)	0,125
219	Rekomendasi Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL)	0,125
220	Rekomendasi Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL)	0,125
221	Rekomendasi UKL UPL	0,125
222	Surat Rekomendasi Pemulangan Orang Terlantar	0,1
223	Rekomendasi Bantuan Keagamaan/Sosial	0,1
224	Pelayanan Ijin Tempat Penampungan Calon Tenaga Kerja Indonesia (CTKI)	0,1
225	Pelayanan Surat Pengantar Calon Tenaga Kerja (AK 5)	0,025
226	Pelayanan Kartu Panggilan Kepada Pencari Kerja (AK 4)	0,025
227	Pelayanan Kartu Lowongan Pekerjaan (AK 3)	0,025
228	Pelayanan Kartu Induk Pencari Kerja (AK 2)	0,025
229	Pelayanan Kartu Tanda Pendaftaran Pencari Kerja (AK 1)	0,025
230	Surat keterangan pelaporan kedatangan /	0,025

	keberadaan TKWNAP	
231	Legalisir Kartu AK1	0,025
232	Pelayanan Penanganan Kasus Ketenagakerjaan	0,025
233	Pelayanan Pengesahan Wajib Lapor Ketenagakerjaan	0,025
234	Pelayanan Pencatatan Lembaga Kerja Sama (LKS) Bipartit	0,025
235	Pelayanan Pendaftaran Pendaftaran Penyedia Jasa Pekerja/Buruh	0,025
236	Pelayanan Pendaftaran Perjanjian Pemborongan Pekerjaan	0,025
237	Pelayanan Pelaporan Jenis Pekerjaan Penunjang Dalam Pemborongan Pekerjaan	0,025
238	Pelayanan Pencatatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT)	0,025
239	Pelayanan Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama (PKB)	0,025
240	Pelayanan Pengesahan Peraturan Perusahaan (PP)	0,025
241	Pelayanan Rekomendasi Perpanjangan Ijin Operasional Perusahaan Penyedia Jasa Pekerja/Buruh (PPJP)	0,025
242	Pelayanan Rekomendasi Balai Latihan Kerja Luar Negeri	0,025
243	Pelayanan pendirian Persetujuan Bursa Kerja Khusus	0,025
244	Pelayanan Rekomendasi Perpanjangan Ijin Mempekerjakan Tenaga Asing (IMTA)	0,025
245	Pelayanan Ijin Penempatan Tenaga Kerja Swasta (LPTKS)	0,025
246	Ijin Perluas Industri (IPI)	0
247	Ijin Usaha Industri (IUI)	0
248	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	0
249	Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)	0
250	peayanan retribusi pemakaian stan sentra	0

	makanan dan minuman	
251	pengumpulan sumbangan bantuan	0
252	layanan PMKS	0
253	Pemberian Surat Rekomendasi Pembebasan Biaya Pengobatan Anak Terlantar	0
254	Penerbitan Surat Tanda Pendaftaran Organisasi Sosial	0
255	Rekomendasi Adopsi	0
256	Pelayanan Rekomendasi Pendirian Kantor Cabang Pelaksana Penempatan Tenaga Kerja Indonesia Swasta (PPTKIS)	0
257	Ijin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional	0
258	Pendaftaran dan Pengeluaran Surat Ijin Penyelenggaraan Tempat Parkir Swasta	0
259	Pelayanan Permintaan Mendapatkan Perpanjangan Ijin Trayek dan Ijin Operasi	0
260	Pelayanan Permintaan Mendapatkan Ijin Trayek dan Ijin Operasi	0
261	Pelayanan Pemindahan Kendaraan Bermotor Dengan Menggunakan Mobil Derek	0
262	Pemberian Ijin Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan mengemudi kendaraan bermotor	0
263	Pemberian persetujuan perencanaan pengaturan lalu lintas	0
264	Pemberian persetujuan dokumen amdalalin	0
265	Tanda Daftar Industri	0
266	Persetujuan Prinsip	0

Terdapatnya kesepakatan oleh Bappeko yaitu untuk melakukan prioritasi gabungan dengan 3 aspek, karena Bappeko ingin mengetahui layanan public mana saja yang harus dibangun untuk periode berikutnya. Dalam prioritasi gabungan ini disepakati bahwa hanya layanan public yang masih offline saja yang dilakukan untuk prioritasi gabungan ini. Berikut adalah penjelasan mengenai hasil prioritasi gabungan.

6.3.5 Penilaian prioritas gabungan 3 aspek

Pada prioritas gabungan 3 aspek ini yaitu yaitu aspek strategis, aspek teknis dan aspek kepala daerah dimana dalam prioritas ini dilakukan dengan menentukan nilai tertinggi sampai nilai terendah dari masing-masing layanan publik. Data inputan yang digunakan untuk melakukan prioritas gabungan ini hanya layanan public yang non SSW. Untuk melihat hasil prioritas gabungan 3 aspek ini dapat dilihat pada Lampiran E.1.

6.3.5.1 Prioritas layanan public dengan metode QSPM

Pada bagian ini dijelaskan mengenai hasil prioritas layanan public dengan menggunakan metode QSPM. Sebagai berikut.

6.3.5.1.1 Persiapan penilaian

Dalam prioritas ini ber acuan dengan dokumen RPJMD 2010-2015 yaitu Rencana program prioritas yang disertai kebutuhan pendanaan. Dalam memberikan nilai pada layanan public ini, karena metode QSPM yang digunakan untuk melakukan prioritas, adanya penyeselarasan terhadap strategi pada rencana program prioritas dengan SKPD yang bertanggung jawab dan kemudian dilanjut dengan menyesuaikan layanan public sesuai dengan SKPD penyedia layanan public tersebut.

Layanan yang digunakan untuk input data dalam prioritas adalah 266 layanan public tetapi dalam prioritas QSPM ini dibedakan menjadi 2 yaitu prioritas QSPM dengan layanan public yang terintegrasi oleh SSW atau online dan layanan public yang tidak terintegrasi oleh SSW atau offline. Dapat disimpulkan bahwa luaran yang akan dihasilkan terdapat 2 bagian.

Dalam prioritas ini layanan public ini dibagi menjadi beberapa kategori, dimana kategori tersebut disesuaikan dengan skor atau nilai akhir dari penilaian layanan public tersebut.

➤ Hasil penilaian

Berikut ini adalah beberapa hasil prioritas layanan public non SSW dengan menggunakan QSPM. Hasil dari prioritas layanan publik non SSW, ini menghasilkan 12 kategori. Untuk melihat hasil prioritas dengan 12 kategori dapat dilihat pada Lampiran m dan n.

Tabel 0.40 hasil prioritas layanan publik non SSW dengan menggunakan QSPM

No.	Nama Layanan	Kategori	Nilai
1.	Rekomendasi analisis mengenai dampak lingkungan (AMDAL)	1	0.028
2.	Prasaran, sarana dan utilitas	2	0.024
3.	Penyelenggaraan Reklame	3	0.021
4.	Pelayanan pencatatan perjanjian kerja waktu tertentu (PKWT)	4	0.02
5.	Pembatalan SPPT	5	0.018

Dan berikut ini adalah hasil beberapa layanan public yang terintegrasi dengan SSW (online) dari prioritas dengan menggunakan QSPM. Hasil dari prioritas layanan public terintegrasi dengan SSW (online), ini menghasilkan 5 kategori. Untuk melihat hasil prioritas dengan 5 kategori terdapat pada Lampiran o dan p.

Tabel 0.41 hasil beberapa layanan public yang terintegrasi dengan SSW (online) dari prioritas dengan menggunakan QSPM

No.	Nama Layanan	Kategori	Nilai
1.	Rekomendasi UKL UPL	1	0.048
2.	Ijin pameran dagang, konvensi, dan seminar dagang	2	0.044
3.	Ijin penyelenggaraan reklame terbatas	3	0.033
4.	Pemutihan	4	0.02
5.	Pendaftaran pindah dating penduduk WNI dalam wilayah negara kesatuan RI	5	0

6.3.6 Normalisasi rekomendasi perangkat penilaian prioritas

Pada tahap ini terdapat adanya normalisasi, dimana normalisasi ini dilakukan pada rekomendasi perangkat penilaian, normalisasi ini hanya untuk menormalisasikan hasil perhitungan dari masing-masing perangkat. Untuk melakukan normalisasi ini dilakukan dengan menggunakan rumusan FPB dan KPK. Rumusan ini dilakukannya penyesuaian dengan perangkat prioritas dan hasil isian pada penilaian. Berikut ini adalah rumusan yang digunakan:

$$\frac{n}{3}x210$$

Penjelasan Perhitungan:

1. N : Isian dari hasil penilaian masing-masing layanan publik di Pemerintah Kota Surabaya.
2. 3 : Nilai terbesar dari isian nilai dari masing-masing layanan public. Tidak semua isian kriteria menggunakan nilai 3 karena pada kriteria memiliki nilai isian terbesar yang berbeda-beda.
3. 210 : Nilai yang dihasilkan dengan pembagian nilai terbesar dari isian untuk melakukan dikalikan dan menormalisasikan pada masing-masing skor.

Hasil dari perhitungan normalisasi layanan publik di Pemerintah Kota Surabaya terdapat pada Lampiran J.2, sedangkan hasil perhitungan normalisasi pada prioritas gabungan terdapat pada Lampiran E.2.

6.4 Proses perbandingan hasil prioritas layanan publik dengan rekomendasi perangkat gabungan dengan hasil prioritas metode QSPM

Dalam proses implementasi prioritas layanan public dengan rekomendasi perangkat gabungan dengan hasil prioritas metode QSPM ini terdapatnya penemuan-penemuan baru, yaitu dimana pada proses implementasi prioritas dengan rekomendasi perangkat gabungan hasil yang diharapkan oleh pihak Bappeko lebih sesuai dari pada hasil prioritas metode

QSPM. Penemuan tersebut dikarenakan terdapatnya ketidaksesuaian dalam perangkat prioritas layanan public dengan metode QSPM. Berikut ini adalah penjelasnya.

6.4.1 Rekomendasi perangkat gabungan

Pada rekomendasi perangkat gabungan ini, sesuai dengan proses dan hasil yang dijelaskan sebelumnya, untuk melakukan prioritas perangkat gabungan 3 aspek ini. Adanya proses penilaian dari masing-masing aspek secara mandiri. Dalam melakukan prioritas adanya penentuan kriteria dan bobot pada masing-masing perangkat penilaian yang ada di 3 aspek tersebut. Secara tidak langsung dalam proses survey telah disesuaikan dengan kebutuhan informasi terkait dengan kriteria yang dibutuhkan untuk menilai pada masing-masing layanan public.

Kemudian untuk memaksimal nilai luaran tersebut didapatkan kesepakatan rekomendasi perangkat gabungan 3 aspek, tetapi pihak Bappeko hanya ingin memfokuskan layanan public yang masih offline saja yang diprioritaskan gabungan tersebut karena, Bappeko harus memenuhi rencana target terdapat pada RPJMD 2016-2020.

Maka, akan dihasilkan luaran atau hasil penilaian layanan public berbasis online yang dapat disesuaikan dengan keinginan Pemerintah Kota Surabaya dan akan menjadikan prioritas layanan public yang dapat direkomendasikan dengan keinginan pihak Pemerintah Kota Surabaya. Seperti pada Lampiran E iyalah hasil dari prioritas gabungan 3 aspek.

6.4.2 Prioritasi dengan metode QSPM

Prioritasi dengan metode QSPM ini dilakukan dengan menggunakan strategi yang ada pada lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. strategi tersebut didapat dari dokumen RPJMD 2010-2015. Pada dokumen RPJMD 2010-2015 memaparkan mengenai rencana program prioritas yang

disertai kebutuhan pendapatan, dalam rencana program tersebut dipaparkan mengenai sasaran, strategis, arahan kebijakan, indicator kinerja, capaian kinerja, program pembangunan daerah, bidang urusan dan SKPD penanggung jawab, seperti yang dijelaskan sebelumnya. Tetapi untuk melakukan prioritas hanya dibutuhkan sasaran, strategi dan SKPD penanggung jawab, agar dapat melakukan penyelarasan layanan public dengan 3 bagian tersebut. Kemudian setelah melakukan penyelarasan dan penilaian layanan public, dilakukanya prioritas dengan mengkategorikan layanan public sesuai dengan skor akhir.

Pada proses imlementasi prioritas layanan public terdapatnya penemuan-penemuan baru atau kendala yang terjadi pada saat implementasi. Penemuan dan kendala tersebut adalah strategi yang ada di rencana program prioritas tersebut terdapatnya beberapa layanan public yang tidak dapat memaksimalkan nilai AS (Attractiveness scores), karena dalam nilai AS sendiri digunakan untuk mencari keterkaitan suatu strategi atau SWOT yang telah diselaraskan dengan kondisi eksternal dan internal perusahaan. Karena dalam penelitian ini yang diprioritaskan adalah layanan public maka untuk mendapatkan nilai AS, dengan begitu strategi pada rencana program prioritas tersebut diselaraskan dengan layanan public untuk menilai keterkaitan (AS) pada strategi dengan layanan public. Setelah diprioritasi akan menghasilkan prioritas yang disesuaikan dengan katagori. Kendala yang terjadi tidak hanya itu saja dari hasil prioritas peneliti tidak dapat menentukan atau mengetahui urutan nilai layanan public tertinggi sampai terendah. Seperti dalam Lampiran o dan p adalah hasil dari prioritas dengan metode QSPM.

Halaman Ini Sengaja Dikosongkan

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil prioritasi layanan public administrative di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya, terdapat kesimpulan dan saran terkait hasil tersebut, yakni sebagai berikut.

7.1. Kesimpulan

Dalam penelitian tugas akhir ini dapat disimpulkan bahwa adanya:

1. Manajemen portfolio aplikasi layanan public berbasis online yang terdapat di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya dilaksanakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Kota Surabaya (Bappeko), Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya (Diskomunikasi), Kepala Daerah (Walikota Surabaya) pada bagian-bagian tersebut memiliki tugas fungsi perencanaan, SKPD teknis yang bertanggung jawab terhadap pengembangan TIK dan pengambilan keputusan utama dalam program dan pendanaa di Pemerintah Kota Surabaya. Dalam implementasi manajemen portfolio aplikasi kekenian, terdapat isu-isu lokalitas. Isu lokalitas yang menjadi signifikan adalah adanya tumpeng tindih kewenangan oleh beberapa pihak menjalankan sesuai dengan kepentingan masing-masing.
2. Dilakukannya penilaian layanan public secara mandiri dengan 266 layanan public dengan 3 aspek, yaitu Kepala daerah, Bappeko dan Diskominfo dan terdapatnya keputusan adanya prioritasi gabungan.
3. Rekomendasi prioritasi gabungan 3 aspek yang digunakan dalam melakukan prioritasi dengan layanan public non SSW untuk memenuhi target terintegrasinya layanan public pada SSW atau aplikasi pada RPJMD 2016-2020 (yang sedang dalam proses pembuatan), memiliki bobot yang disesuaikan dengan kedudukan masing-masing bagian. Yaitu Kepala daerah dengan bobot 50%, Teknis (Diskominfo) dengan bobot 30%, strategi (Bappeko) dengan bobot 20%.

4. Terdapatnya ketidak maksimalkan prioritas layanan public dengan menggunakan metode QSPM, karena adanya layanan yang tidak memiliki keterkaitan pada strategi yang terdapat di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

7.2. Saran

Berikut ini adalah saran yang dapat diberikan dalam penelitian selanjutnya adalah:

1. Perangkat penilaian prioritas layanan public berbasis ini dengan kriteria-kriteria yang digunakan untuk melakukan penilaian ini tidak semua Pemeritihan didaerah/kota dapat menggunakan, karena dalam kriteria penilaian ini telah disesuaikan dengan kondisi lingkungan di Pemerintah Kota Surabaya. Daerah lain dapat menggunakan perangkat ini, dengan menyesuaikan kondisi di lingkungan Pemerintahannya.
2. Prioritasi QSPM ini untuk strategi yang terdapat pada rencana program prioritas di dokumen RPJMD 2010-2015, dimana strategi dengan SKPD penanggung jawab adanya pngulangan pada SKPD penanggung jawabnya, dengan begitu pada saat penyelarasan layanan publik terjadinya pengulangan penyelarasan layanan publik. Untuk menghindari terjadinya hal tersebut untuk dapat melakukan penyelarasan strategi yang disesuaikan dengan masing-instansi, dan tidak mengikuti peraturan daerah/kota.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. P. S, "Pembuatan Metode Seleksi dan Prioritasi Portfolio Aplikasi Layanan Publik Berbasis Online Pada Di Sektor Pemerintahan (Study Kasus: Pemerintah Kota Surabaya)," 2015.
- [2] E. S.Holle, "Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi dalam Meningkatkan Public Service," July-September 2011.
- [3] P. K. Surabaya, "Rancangan Awal Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD)," Surabaya, 2016-2020.
- [4] P. K. Surabaya, "Penyusunan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD)," Surabaya, 2010-2020.
- [5] R. v. d. W. F. v. O. P. B. H. M. Sergey Filippov, "Exploring the project portfolio manager's role: Between a data manager and a strategic advisor," 2014.
- [6] O. Renanda, "Kajian Strategis Seleksi dan Prioritasi Teknologi Informasi Studi Kasus: Bank Indonesia," Surabaya, 2014.
- [7] H.Markowitz, Portfolio Selection, Journal of Finance, 1952.
- [8] M.Adamsson, Developing an itegrated conseptual model for portfolio-based IT management, Gothenburg: A comparative case study of volvo Group Portfolio Management Framework, 2013.
- [9] D. Simon, K. Fischbach and D. Schoder, "Application Portfolio Management-An Integrated Framework and a Software Tool Evaluation Approach," *Communications of the Association for Information Systems*, vol. 26, no. 3, pp. 35-56, 2010.
- [10] E. v. Ramshorst, "Application Portfolio Management from an Enterprise Architecture Perspective; Reducing the IT Landscape Complexity," utrech, 2013.
- [11] R. E. Indrajit, "Menentukan Prioritas Portfolio Proyek Electronic Government," 2002.
- [12] J. Martino, "1995," New York.
- [13] Ghasemzadeh, N. Archer dan F., "An integrated framework for project portfolio selection," *international journal of project management*, vol. 17, no. 4, pp. 207-216, 1999.

- [14] J. Jiang and G. Klein, "Project Selection Criteria by Strategic Orientation," *Information and Management*, vol. 36, pp. 63-75, 1999.
- [15] S. Puthamont and C. Charoenngam, "Strategic Project Selection in Public Sector: Construction Project of the Ministry of Defence in Thailand," *International Journal of Project Management*, vol. 25, pp. 178-188, 2006.
- [16] Pemerintah Kota Surabaya, "Perwali Kota Surabaya Nomor 5 tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah," Surabaya, 2013.
- [17] T. Sowlati, J. Paradi and C. & Suld, "Information Systems Project Prioritization Using Data Envelopment Analysis.," *Mathematical and Computer Modelling*, vol. 41, pp. 1279-1298, 2005.
- [18] O. o. M. a. Budget, "E-Government Strategy," 2003.
- [19] M. Parker, R. Benson and H. & Trainor, *Information Economic*. PrenticeHall., 1988.
- [20] C. A. P. A. M. R. Subchan, "Penentuan Multi Criteria Decision Making dalam Optimasi Pemilihan Pelaksanaan Proyek," *Jurnal Sains dan pomits*, vol. 1, pp. 1-6, 2013.
- [21] P. Weill and M. Vitale, "Assessing the Health of an Information System Applications portfolio: An Example from Process Manufacturing," *MIS Quartely*, vol. 23, no. 4, pp. 601-624, 1999.
- [22] C. Betz, *Architecture and Patterns for IT Service Management, Resource Planning, and Governance Making Shoes for the Cobbler's Children*, San Fransisco: Morgan Kaufmann, 2007.
- [23] B. Maizlish and R. Handler, *IT Portfolio Management Step-by-Step; Unlocking the Business Value of Technology*, John Wiley & Sons, Inc., 2005.
- [24] D. G., *Management von IT-Architekturen: Informationssysteme im Fokus von Architekturplanung und entwicklung*, 2006.
- [25] J. Meredith and S. Mantel, *Project Management - A Managerial Approach*, Seventh Edition, John Wiley & Sons, Inc, 2009.
- [26] H. Smith and J. McKeen, "Developments in Practice VII: Developing and Delivering the IT Value Proposition," *Communications of the Association for Information System*, vol.

- 11, no. 438-450, pp. 438-450, 2003.
- [27] K. Niemann, From Enterprise Architecture to IT Governance—Elements of Effective IT Management, 2006.
- [28] P. W. d. M. Vitale, "Assessing the healthy of an information system application portfolio," *Assessing the healthy of an information system application portfolio*, vol. 23, no. MIS Quartely, pp. 601-624, 1999.
- [29] J. Bloem, M. van Doom and P. Mittal, Making IT Governance Work in a Sarbanes-Oxley World, Hoboken : Wiley, 2006.
- [30] W. Keller, IT-Unternehmensarchitektur: Von der Geschäftsstrategie zur optimalen IT-Unterstützung, Heidelberg: dpunkt, 2007.
- [31] R. Benson, T. Bugnitz and W. Walton, From Business Strategy to IT Action: Right Decisions for a Better Bottom Line, Hoboken: Wiley, 2004.
- [32] S. Leimeister, T. Bohmann and r. H. Krcmar, "IS Outsourcing Governance in Innovation-Focused Relationships—An Empirical Investigation," 2008.
- [33] G. R. Somantri, "MEMAHAMI METODE KUALITATIF," *MAKARA, SOSIAL HUMANIORA*, vol. 9, no. 57-65, p. 2, 2005.
- [34] J. Creswell, Research Design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches, London: SAGE Publications, 2014.
- [35] S. Purwanda, "Analisis Quantitative strategic planning matrix (QSPM) sebagai landasan menentukan strategis pemasaran pada SMK citra medika sukoharjo," *Analisis Quantitative strategic planning matrix (QSPM) sebagai landasan menentukan strategis pemasaran pada SMK citra medika sukoharjo*, vol. 1, no. 2355-5009, pp. 1-9, 2015.
- [36] "UU-23-PEMERINTAH DAERAH," 2014.
- [37] Dinas Komunikasi dan Informatika, "282 Pelayanan Publik Administratif," 2012.
- [38] E. Gummesson, Qualitative methods in management research, Chartwell-Bratt: Lund: Norway: Studentlitteratur, 1998.
- [39] D. Rachmawati, "SlideShare," 2014. [Online]. Available: <http://www.slideshare.net/dhyanrach/perkembangan-media-rekam-informasi-manusia>.
- [40] D. I. K. S. Yogi Yusuf Wibisono, "PEMEMILIHAN

PORTFOLIO PROYEK DENGAN MEMPERTIMBANGKAN
RESIKO FINANSIAL," Jakarta, 2004.

- [41] U. Nations, "E-Government Survey," United Nations, 2014.
- [42] J. M. Ward, McFarlan and P. et.al, 1988-1990.
- [43] H. d. J.McKeen, "Developments in preactice VII,"
Developments and Delivering the IT Value proposition , vol. 11,
pp. 438-450, 2003.
- [44] P. R. Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23
Tahun 2014 tentang Pemerintah," Republik Indonesia, 2014.

BIODATA PENULIS



Penulis bernama lengkap Tantri Gunarni Saptoadji, atau biasa disapa dengan Tantri. Penulis dilahirkan di Surabaya, 11 July 1994 dan merupakan anak kedua dari dua bersaudara. Penulis telah menempuh pendidikan formal di SD Al Falah Surabaya, SMP Al Falah Deltasari.

Pada tahun 2012, penulis diterima di Jurusan Sistem Informasi - Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya dan tercatat sebagai mahasiswa dengan NRP 5212100053. Selama masa perkuliahan, penulis aktif di bidang akademik dan organisasi. Penulis pernah melaksanakan kerja praktik di Pemerintah Kota Surabaya departemen Bina Program selama 1.5 bulan di tahun 2015.

Pada pengerjaan Tugas Akhir di Departemen Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi & Komunikasi di ITS. Penulis mengambil bidang minat Manajemen Sistem Informasi dengan topik Pengembangan Model Prioritisasi Layanan Publik Online (Pengembangan perangkat penilaian pada e-Government). Penulis dapat dihubungi melalui e-mail Tantrigunarni11@gmail.com.

